



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción
familiar, emergencia pediátrica Hospital Nacional Docente Madre
Niño San Bartolomé, Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Briceño Fernandini, Janet Deborah (ORCID: 0000-0001-8993-4181)

ASESORA:

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi maestría.

A mi madre, porque ella siempre estuvo y está a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mi vida una mejor persona.

A mis hijas Claudia, Andrea y Camila por su amor sus palabras y compañía ellas han sido siempre mi mayor motivación para nunca rendirme y poder ser un ejemplo para ellas.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar esta etapa maravillosa de mi vida, quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño. Aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención es en especial para Dios, mi madre y mis hijas. Muchas gracias a ustedes por demostrarme que “el verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere.”

ÍNDICE DE CONTENIDOS

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	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimiento	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV RESULTADOS	21
4.1 Resultados descriptivos	21
4.2 Resultados inferenciales	23
V DISCUSIÓN	29
VI CONCLUSIONES	34
VII RECOMENDACIONES	35
VIII REFERENCIAS	36
ANEXO	43
Anexo 1 Matriz de consistencia de la investigación	
Anexo 2 Operacionalización de variables	
Anexo 3 validación de instrumentos	
Anexo 4 Resultados de confiabilidad	
Anexo 5 Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 6 Carta de presentación	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Ficha técnica: Instrumento de percepción de la calidad de atención	18
Tabla 2	Ficha técnica del instrumento satisfacción familiar	19
Tabla 3	Distribución de frecuencia de la variable calidad de atención	21
Tabla 4	Distribución de Frecuencia de la variable satisfacción familiar	22
Tabla 5	Correlación entre calidad de atención y la dimensión fiabilidad	245
Tabla 6	Correlación entre la variables calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta	256
Tabla 7	Correlacion entre variable calidad de atención y dimensión seguridad	267
Tabla 8	Correlación entre calidad de atención y la dimensión empatía	278
Tabla 9	Correlación entre la variable calida de atención y la dimensión aspectos tangibles	2928

Índice de figuras

Figura 1. Dsitribución de frecuencia de la variable calidad de atención.....	21
Figura 2. Distribución de la frecuencia de la variable satisfacción familiar.....	22

RESUMEN

Se realizó un estudio cuyo propósito fue determinar la relación entre percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021. Se aplicó el enfoque fue cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional y su diseño fue no experimental- transversal. La muestra estuvo constituida por 80 usuarios que se atendieron en el área de emergencia, el cual fue seleccionada mediante la muestra no probabilísticos por conveniencial. Se utilizó como instrumentos el cuestionario de calidad de atención y de satisfacción familiar. Los resultados evidencian que existe correlación positiva baja según Rho Spearman de 0,254, entre la variable calidad de atención y satisfacción familiar, la significancia $p= 0,023$ valor ($p<0,05$), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que mientras mayor sea la mejora de la calidad de la atención, mayor es la mejora de la satisfacción familiar.

Palabras Clave: Calidad de atención, satisfacción familiar, usuarios

ABSTRACT

A study was carried out whose purpose was to determine the relationship between perception of quality of nursing care and family satisfaction, pediatric emergency, Hospital Nacional Tecente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021. The approach was applied was quantitative, applied type, correlational descriptive level and its design was non-experimental-transversal. The sample consisted of 80 users who were assisted in the emergency area, which was selected through non-probabilistic census-type sampling. The quality of care and family satisfaction questionnaire was used as instruments. The results show that there is a low positive linear correlation according to Rho Spearman of 0.254, between the variable quality of care and family satisfaction, the significance $p = 0.023$ value ($p < 0.05$), so the null hypothesis was rejected and it was accepted the alternate hypothesis. Therefore, it is concluded that the greater the improvement in the quality of care, the greater the improvement in family satisfaction.

Key Words: Quality of care, family satisfaction, users

I INTRODUCCIÓN

De acuerdo al análisis realizado por la OMS en lo pertinente a la atención de los profesionales de enfermería, son los primeros en atender al paciente cumpliendo así con el trabajo sanitario; en vista al servicio que cumplen estos profesionales llevando a cabo las evaluaciones y el tratamiento inicial que requiere el paciente en cumplimiento del protocolo sanitario en el área correspondiente, sin embargo es necesario saber que dicho personal debe cumplir con satisfacer las necesidades del paciente, incluyendo a las familias.

Hoy en día los usuarios que asisten a un nosocomio y específicamente en el área de emergencia pediátrica, buscan la satisfacción al ser atendido de una manera eficiente, pero que existen casos en donde los pacientes no reciben un servicio eficiente, existen factores que escapa de las manos del personal de enfermería como es el caso de los pasadizos de emergencia que se encuentran adaptados como área de observación, el mismo que se manifiesta por la falta de personal calificado y áreas correctamente habilitadas para la atención; en tal sentido esta problemática se agudiza mayormente en fechas estacionales de invierno u otros casos que ameritan ser atendidos (Vigo, 2020).

La atención al paciente en muchos casos se da una atención fragmentada, en donde la atención está centrada en el aspecto técnico científico, pero se deja de lado el aspecto humanista, es ahí donde debe existir una relación interpersonal entre personal de enfermería y paciente, y esto lo puede evidenciar tanto el paciente como el familiar a cargo, por lo que se establece que la empatía del personal de enfermería y el paciente no es el adecuado.

Sin embargo en esta nueva normalidad con la que se tiene que convivir, también afecta al personal de salud del área de pediatría, ello generado por la pandemia COVID-19, llegando a colapsar los hospitales en todas las áreas, pues el paciente requiere una atención inmediata pero no son satisfechas, por los motivos ya expuestos, el usuario no lo ve desde esa óptica indicando muchas veces que no hacen lo suficiente para mejorar el servicio, a pesar que el personal del área despliega todo su esfuerzo para mejorar la atención (Hernández, Rojas, Prado, y Bendezù, 2019).

De acuerdo a los planteamientos descritos, se plantea el problema general: ¿Cómo se relaciona la percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, emergencia pediátrica, Hospital Nacional Madre Niño San Bartolomé Lima, 2021? Siendo los específicos ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé - Lima, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021?

la presente investigación tiene una justificación teórica, el cual se fundamenta en la relación con la enfermera y paciente, y que tan conformes se siente al recibir la atención, creando un lazo entre los de confianza y seguridad, que permitirá verificar como se siente el usuario que requieren hacer uso del área de pediatría con respecto al cuidado que brinda el profesional del área de enfermería para la atención hacia el usuario. De esta forma los constructos teóricos respaldan esta aseveración. Así mismo presenta una justificación práctica, ya que se pone en conocimiento los diversos aspectos que intervienen en las variables de estudio, o que hace uso del área de emergencia pedátrica. Con respecto a la justificación social, se fundamenta en que los resultados que se obtengan podrán ser replicados, y puedan se pueda reflexionar para logran una mejor atencion y el usuario se sienta satisfecho.

Siendo el objetivo general: Determinar la relación entre la percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, emergencia pediátrica,

Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 202; y sus respectivos objetivos específicos: Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021. Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021. Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021. Determinar la relación entre la dimensión empatía y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021. Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021.

Su hipótesis general: Existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021, y sus respectivas hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021, Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021, Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021. Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021. Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021.

II MARCO TEÓRICO

Caluña (2021) quién investigó la relación entre la empatía y la atención al paciente por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria por COVID 19 en el centro de Salud Quero Tipo C; el trabajo siguió una metodología descriptiva, correlacional, transversal, su muestra fue de 50 sujetos, el cuestionario de empatía y calidad de atención. Los resultados mostraron el valor del chi cuadrado calculado $X^2 c = 18,580$, el mismo que es mayor al valor de chi cuadrado teórico $X^2 t = 5,99$ y $p=0,00$.

Messamarina (2016) el presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de la atención y la satisfacción del paciente que acude al servicio de Resonancia magnética. El estudio se realizó con un diseño no experimental y un nivel descriptivo - correlacional; participaron de la investigación 535 usuarios, siendo la muestra 224 de ellos. Se concluye que hay relación entre satisfacción del usuario y fiabilidad, siendo una correlación de (0.728). concluyendo que hay relación entre las dos variables, siendo la correlación de 0.878, por lo tanto hay correlación alta.

Con respecto a los antecedentes a nivel nacional podemos destacar a los siguiente: Arias (2020) realizó una investigación en la ciudad de Piura con la finalidad de conocer el nivel de la atención prehospitalaria y la satisfacción percibida de consultantes externos en Babahoyo. Ecuador. 2020. Su objetivo fue determinar la relación de las variables. tuvo como tipo de investigación cuantitativa, su nivel fue descriptivo - correlacional. La cantidad de población fue de 625 pacientes y su muestra de 72 pacientes. Para recolectar la información hizo uso del instrumento de cuestionarios. El estudio concluye en que hay relación con las variables de estudio; su correlación es directa y significativa, siendo $r = 0,696$ y $(p < 0,01)$

Asto y Bustinza (2019) la presente investigación fue determinar la relación entre el cuidado humanizado brindado por personal de salud y la satisfacción familiar del usuario. La investigación aplicado, nivel descriptivo. La muestra es de 20 usuarios. La muestra fue no probabilística por conveniencia. Los instrumentos son percepción de comportamientos y satisfacción familiar. Los resultados mostraron que existe relación entre ambas variables (Spearman correlacional =

0.466**), su correlación es positiva y $p=0.01$ con un $p=0.009$ ($p<0.05$).

Lostaunao (2018) llevó a cabo un estudio cuyo fin fue conocer la relación de la satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado. El estudio fue descriptivo, y su diseño no experimental, correlacional, transversal. Se hizo uso la selección de la muestra quedando conformada por 93 consultantes a los cuales se les aplicó dos cuestionarios en relación a las variables propuestas. Los resultados sugieren un coeficiente Rho de Spearman de 0.579, p -valor menor a 0.05. Esto llevó a que se acepte la hipótesis alternativa. Se ha concluido que existe relación moderada y proporcional con las variables planteadas en este trabajo.

Hidalgo (2018) llevó a cabo un estudio para determinar la relación entre satisfacción del consultante y calidad de la atención. En la metodología tuvo como diseño descriptivo - correlacional. El grupo de estudio estuvo conformado por 186 y su muestra constituida por 121 beneficiarios, para ello se aplicó el muestra probabilístico. Se determinó el valor $X^2 = 33,54$ es mayor $X^2 = 9,49$ y $p < 0,05$, se confirmó la existencia entre las dos variables. Para los específicos se concluyeron: $X^2 = 27,001$ es mayor $X^2 = 9,49$ y $p < 0,05$ se observó que si hay relación entre la satisfacción y la fiabilidad. Para el valor $X^2 = 10,01$ es mayor $X^2 = 9,49$ y $p < 0,05$ se confirmó también la relación entre satisfacción y la capacidad de la respuesta a la atención. Así mismo para el valor $X^2 = 13,22$ es mayor $X^2 = 9,49$ y $p < 0,05$, que tiene que ver con la satisfacción y la seguridad. Para el valor $X^2 = 17,26$ es mayor $X^2 = 9,49$ y $p < 0,05$, se confirmó que existe relación entre empatía y la atención del usuario. Para el el valor $X^2 = 22,00$ es mayor $X^2 = 9,49$ y $p < 0,05$, se confirmó la existencia de las dos variables.

Podestá y Maceda (2018) la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad percibida y la cultura de seguridad en el personal médico. Su metodología, su estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal, correlacional prospectivo, no experimental. Su muestra estuvo representado por a 124 médicos. Resultados: Se encontró relación positiva entre las variables, siendo $T_c=0,824$ y $p= 0,00$. Conclusiones: La calidad del servicio se relaciona significativamente con la cultura de la seguridad en salud.

Valentín (2017) realizó una investigación para conocer la satisfacción y la calidad de la atención del area de enfermería en pacientes pediátricos. Su objetivo

es conocer la relación que existe con las variables propuestas. Respecto a la metodología, es básica, no experimental, transversal. La muestra se constituyó de 70 personas a los que se le administró un cuestionario con escala Likert. Cuyo resultado indicó que existe relación entre las dos variables por parte de las enfermeras. El coeficiente de correlación fue resultante fue positiva (0.828) con un $p = 0.00$ ($p < 0.01$).

Milián (2017) la presente tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción y la calidad de la atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo. Estudio cuantitativo, y con diseño correlacional, utilizó una población muestral de 81 madre. Se utilizó dos instrumentos para recolectar los datos. Por último en la confrontación con la hipótesis se confirmó que presenta buena correlación y p valor= 0,01 (unilateral), el cual es menor a 0,05; por lo tanto, se demuestra una alta relación entre las variables. Para los resultados por dimensiones y la variable se tuvo que $r=0,220$ y $p<0,001$ se encontró correlación positiva baja entre la calidad con la que se atiende y los elementos tangibles, así como la aceptación de la hipótesis del investigador; para $r=0,306$ y $p<0,000$ se halló correlación positiva baja en calidad de la atención brindada y la fiabilidad. así como la aceptación de la hipótesis del investigador; para $r=0,194$ y $p<0,003$ se encontró correlación positiva muy baja entre calidad de atención y capacidad de respuesta, así como la aceptación de la hipótesis del investigador; para $r=0,263$ y $p<0,000$ se encontró correlación positiva baja entre calidad de atención y seguridad, así como la aceptación de la hipótesis del investigador y para $r=0,170$ y $p<0,010$ se encontró correlación positiva muy baja entre calidad de atención y empatía, así como la aceptación de la hipótesis del investigador

Según los antecedentes y teorías en relación al constructo calidad de atención que es proporcionada por las enfermeras se puede decir lo siguiente: El quehacer profesional de las enfermeras implica una diversidad con máxima responsabilidad. Ya que de ello depende el bienestar de los pacientes. Estas tareas se organizan de diferente manera y van desde preparar las historias clínicas, administrar los medicamentos, cuidado de pacientes, seguimiento a los pacientes, llenar los reportes de enfermería hasta preparar las interconsultas, dentro de otras actividades más. Todas las actividades que las enfermeras realicen siempre tienen

que ir dirigidas hacia el bienestar del paciente (Román y De Dios, 2014).

Al hacer referencia a la calidad, se refiere a la atención, el se basa en premisas, las cuales se desarrolla con las prácticas del servicio de las más alta calidad y que todo el personal y la misma institución este comprometida con el paciente, de tal modo que se sienta satisfecho por un servicio recibido, de este modo se podría mejorar los resultados y crearia una ventaja competitiva (Kenagy, Berwick, y Shore, 1999).

Según Vargas y Aldana (2011) define la percepción de la calidad dentro del servicio que se presta al paciente o usuario, donde se presenta la sensación del cliente luego de haber recibido una atención o servicio del cual ha demandado según las características que señala, es ahí donde nace esa sensación por un buen servicio.

Por otro lado, según Huarcaya (2015) refiere que la percepción es la atención que recibe el usuario o entidad quien recurre por un servicio y se ve plenamente satisfecho, a tal punto que procede a realizar las recomendaciones haciendo una descripción de la forma como fue atendido, lo que influye de manera muy importante en la organización o centro de salud, ya que las demandas son mayores y que incentiva a mejorar permanentemente le servicio.

Al respecto el enfoque del punto de vista de la calidad en la atención en salud según Vargas y Aldana (2011) señala que la calidad del servicio y como este percibe la atención, se da de manera muy subjetiva, ya que debe reunir una serie de requisitos, y dentro de ellos se tiene la atención administrativa, médica, tratamiento, personal de seguridad y la comodidad que se ofrece mientras el paciente es atendido, esto es lo más estricto, así también se puede considerar que cada paciente siente de una manera diferente como recibe el servicio, ya que las exigencias depende del usuario, dando una percepción positiva o negativa; para tal efecto si se desean medir de manera más objetiva es necesario recurrir procedimientos cuantitativos y cualitativos, o si recurre a los grupos focales es necesario que la institución cuente con personal calificado para dicho objetivo, además considerar que se aplicación demandara mayor tiempo, pero los beneficios son muy considerables. Esta metodología es de gran importancia permitiendo que

los problemas sean identificados con mayor eficacia, detectando de manera más detallada cada una de las problemáticas en las áreas de atención al paciente. El cual demanda un trabajo más arduo y la designación de la logística suficiente para mejorar el servicio de manera integral. Por lo tanto, según el autor hace hincapié en procedimientos que a largo plazo y pensando en el usuario y en la organización estos podrían traer grandes beneficios el cual incrementaría las metas de atención y por consecuencia ampliar los servicios.

El cuidado que las enfermeras realizan a los pacientes van desde el nivel fisiológico hasta el aspecto afectivo. En este sentido, la tarea de toda enfermera no solo consiste en organizar el trabajo de forma mecánica y automática. Sino, que se debe tener presente que se trabaja con seres humanos, los cuales merecen ser tratados con respeto y dignidad. Además, es importante que las enfermeras reconozcas el dolor, el sufrimiento que la persona vive durante la enfermedad. Por último, y no menos importante, es el hecho de que toda la praxis de las enfermeras debe girar en torno a la evidencia científica disponible en la actualidad (Zarate, 2004).

Otro aspecto importante es la calidad de la atención, la cual tiene que ver con dimensiones que vayan con el hecho de brindar atención e información integral de cada uno de los procesos.

La teoría de sistemas ayuda a comprender en lo relacionado con la calidad en el servicio de la atención. Esta permite analizar la situación de los usuarios desde otra perspectiva y es posible que se puedan generar herramientas o modelos aplicados a la realidad que puedan sobrellevar las problemáticas que hoy existen, por lo tanto, la teoría en el ámbito sanitario especifica qué localidad de atención se puede alcanzar al brindar un servicio integral (Donabedian,1984).

Se han diseñado diversos instrumentos para la labor del enfermero, el cual se cuenta con el cuestionario SERVQHOS, según Mira, y otros, (1998) tiene los siguientes elementos:

Oportunidad, se caracteriza como el servicio que se presta al usuario pero que es beneficiada al recibir oportunamente la atención del personal de enfermería, así mismo la atención que recibe es inmediata y no hay riesgo alguno por algún tipo

de retraso. Por otro lado la oportunidad visto desde un punto de vista más amplio abre puertas para la innovación y mejoras en un servicio al cliente el cual se sienta más satisfecho, y ello se da a través de la innovación y creatividad (Hansen, Shrader, & Monllor, 2019)

Accesibilidad, trata de la conducta del personal de enfermería. Estos cuidados deben ser dados de forma oportuna y en relación a lo que el paciente necesita. También se define como la accesibilidad a los servicios que se brinda desde que ingresa a un nosocomio hasta su atención por el personal médico, considerando que el usuario encuentra todas las condiciones para una buena atención y cobertura para ser atendido (Vallée, Shareck, Le Roux, & Frohlich, 2020).

Seguridad, se caracteriza por la forma de atención al usuario de tal forma que recibe los cuidados muy adecuados, llevando un control estricto de cada uno de los procedimientos que le brinda la enfermera.

La organización mundial de la salud en su rol de salvaguardar la integridad de la salud pone de manifiesto que la vida es primero ante cualquier otro interés, señalando que los pacientes sean atendidos y permanezcan en el centro de salud hasta su recuperación, en concordancia con los cuidados necesarios que debe tener el paciente, ello da la seguridad y la satisfacción de contar con un servicio de calidad (OMS, 2017).

Respeto al usuario, como tal considera el profesional de enfermería que todo los usuarios o pacientes merecen un respeto sin importar su condición social, valorando la individualidad, en tal sentido los profesionales de enfermería tratan de comprender la situación por la que pasa un paciente y se siente comprometido a dar un buen servicio con el respeto que se merece.

El respeto por el paciente es un pilar muy importante y deben ser muy buenas, y que a pesar de las circunstancias la atención médica debe ser enfocada hacia un servicio de calidad y contemplando los protocolos del servicio al usuario (Christoph, Rieger, Gaines, & Connolly, 2019).

Información completa, refiere que el paciente o usuario se le ofrece la información necesaria para su correcta atención y oportuna, de modo que se sienta

muy satisfecha, y al cabo de recibir el servicio su percepción sea la mejor. La información que se brinda al paciente la hace sentir como parte de la familia, entonces al tener conocimientos de los procedimientos que realizara al paciente es posible que piense que está en buenas manos.

La información que se les brinda al usuario o paciente son de suma importancia, ello le permite conocer su diagnóstico, el servicio y tratamiento, el cual contribuye a una mejor relación con el personal de salud y un clima de confianza, ello obedece dentro de un protocolo de asistencia y atención, siendo su finalidad informar sobre todo los riesgos, ventajas al estar informado mientras se encuentre en un nosocomio (García, 2009).

Competencia profesional, se enfoca en la preparación y la capacidad con la que cuenta el profesional de enfermería, dentro de ellos considera las habilidades y destrezas que muestra frente a la atención del paciente, al utilizar los instrumentos y equipos para mantener en equilibrio del paciente, pero considerando las indicaciones del médico de guardia.

Las competencias profesionales del personal de enfermería se basa a las capacidades y habilidades que tienen los profesionales, el cual permite dar un servicio de calidad y a la misma vez demuestra un buen desempeño en las funciones que ejerce; de esta manera las expectativas del jefe de área y del mismo hospital hacen que se planteen compromisos de la institución hacia el personal, sabiendo que cuentan con conocimientos especializados y que garantizan una atención de calidad (Yu, Tang, Fang, & Yu, 2021).

Respecto a la variable satisfacción familiar, considera que, el paciente se puede sentir muy cómodo con la atención prestada por parte de los enfermeros o enfermeras. Sin embargo, es de mucha importancia la calidez con la que el familiar se perciba respecto al trato que les dan a sus hijos. Pero, además, son los padres los que también deben acompañar a sus hijos durante el proceso.

Según Sadler, y otros (2004) define la satisfacción familiar, como tal son estados mentales que siente el sujeto o usuario, la recibir la atención adecuada, esto se ve reflejado en indicadores relacionados a estado motivacional, equipamiento, tratamiento y lo más importante la forma de atención que recibe el usuario en cualquiera de las áreas que se hace atender; por lo tanto la satisfacción es un

estado emotivo que el paciente siente al ser considerado como parte importante en la atención que recibe.

La teoría de Jean Watson; Cuidado humanizado (1988) está apoyada por los trabajos más resaltantes de la época. Así mismo, respaldada por teóricos psicólogos y antropólogos. Watson sostiene que el estudio del ser humano hace que desarrollemos nuestra mente, mejoremos la capacidad de pensar y acentúa el desarrollo individual (Watson, 2019).

La atención que recibe los pacientes por parte del personal de enfermería y médico en muchos casos, no son muy atentos y preocupados por el paciente, solo se actúa como cumplimiento del trabajo y el turno respectivo, pero no se interactúan para conocer más al paciente, es decir el vínculo paciente – médico o paciente – enfermero no son los más adecuados; es por ello que es necesario crear un mejor vínculo entre los elementos antes señalados, esto permite al paciente estar más satisfecho de la atención recibida y sentirse mucho mejor y mejor predispuesto durante la atención para cumplir las indicaciones del enfermero o médico (Knupp, y otros, 2016)

Para el estudio de la satisfacción familiar, tiene varias teorías que se representan mediante enfoques, entre las que se menciona:

Enfoque cognitivo, se valora a la persona de acuerdo a sus facultades y como esta se relaciona con los demás, en consecuencia, cuenta con ciertos atributos y su expectativa que tiene sobre la satisfacción.

De acuerdo al autor, es muy importante que el personal médico o de enfermería, sean los más calificados para el área en donde se desempeñan, y den ¿mostrando todo los conocimientos aprendidos durante sus estudios, así como las especializaciones que siguen para la mejora de las competencias, pues estos elementos son de carácter indispensable, ya que las habilidades y conocimientos hacen posible que el servicio que prestan sean de las mejores (Agromonte, Mena, Fernández, Cárdenas, & González, 2007).

Por lo tanto, la satisfacción familiar se basa en el procesamiento de la información de acuerdo al servicio que recibe, dentro de ello se tienen algunos planteamientos que respaldan este enfoque, tal como la disconfirmación según

Oliver (1997) que no es otra cosa que cuando un usuario recibe un servicio y este pudiera ser diferente a su expectativa, haciendo una comparación, por lo que se dice que puede haber disconfirmación positiva o negativa según como califique el usuario el servicio subjetivamente. Respecto al paradigma del nivel comparativo, cuyo aporte de Latour y Peat, pone a disposición ciertos argumentos que se tiene que dar en la organización, ya sea por recomendación o por que hizo uso del servicio, este último considerado como experiencia (Andreu, 2001). Teoría de la equidad, según Andreu (2001) el cual fue planteado por Homans, quien afirma al hacer una comparación entre lo recibido y lo pagado, esto permite emitir un juicio de satisfacción, pero adema considera que el servicio recibido versus a los que otros recibieron. Teoría de la discrepancia del valor percibido, según Andreu (2001) refiere que los usuarios muestran su conformidad de satisfacción cuando este logra tener cierta experiencia producto de haber ser sido atendido en diversas identidades de salud, el cual pone en tela de juicio y llega a comparar cada uno de ellas, y de esta manera expresa la sensación del momento. La teoría de la atribución casual, según Civera (2008) toma en consideración cada uno de las malas experiencias o calidad el producto o servicio, así como los beneficios que tienen cada uno de ellas.

Enfoque afectivo, según Civera (2008) refiere a las emociones que embarga al usuario y como estas dan a conocer su estado de ánimo, por lo tanto, cada experiencia recibida en este rubro el ser humano está en constante búsqueda de emociones que lo haga sentir satisfecho, sea en cualquier ámbito de atención, que es el tema que se tratando.

Este estado involucra el estado emocional del paciente y del profesional de la salud, que en muchos casos la entra en contacto con el usuario, este pasa por momentos críticos de salud, que es muy posible que afecte al profesional y directamente la familiar, es ahí que cabe la posibilidad que sus emociones sufran inestabilidad (Abreu, 2011). Por lo tanto lo que pase con el paciente podría provocar que el enfermero o médico entre en etapa de ansiedad o estrés, en consecuencia ello involucra un proceso de desgaste por cada caso que observa (De Vargas & Dias, 2011) y en cuanto a la ansiedad se manifiesta en cambios en su estado emocional, en donde el paciente como el personal de salud podría absorber sensaciones que

le podría causar nerviosismo y preocupación por los eventos que le toca vivir, es por ello la necesidad que ambos deben recibir soporte psicológico (Ramis, Torregrosa, Viladrich, & Cruz, 2010).

Durante décadas el personal de salud estuvo pasando momentos que poco a poco deterioraron la salud del mismo, pero se tiene también al paciente o familiares que se ven afectados por la pérdida o mala atención en el nosocomio y muchas veces crea conflictos que los afecta (Gil-Monte, 2010). Así mismo se señala que el estrés en un proceso y pasa por etapas, el cual se va manifestando en cambios de conductas que afectan el desenvolvimiento en su centro de labores, y posiblemente entre estado de estrés, que ya no puede controlar, es ahí que se hace necesario que reciba la ayuda oportuna antes que llegue a una etapa crítica, que podría afectar significativamente su salud mental (Naranjo, 2009).

Según la variable satisfacción familiar, esta relaciona con las competencias profesionales de los enfermeros y enfermeras. No obstante, esta competencia de cuidado de los pacientes debe extenderse a todo trabajo de la salud pública. Las competencias profesionales de cada profesional, en este caso del enfermero, permite que la sociedad pueda conocer lo que se espera de estos profesionales, ya que a partir de esto también se deduce lo que un profesional puede hacer en un rubro específico. Se sugiere reflexionar sobre la propia profesión con la finalidad de cohesionar el quehacer (Benavides, Moya, Segura, De la Puente, y Porta, 2006).

La **fiabilidad**, se puede definir como la habilidad al realizar los servicios de forma confiable y cuidadosa. En otras palabras, quiere decir que las empresas deben cumplir sus promesas sobre los diversos servicios que brindan. Esto incluye los suministros y los precios (Benavides, Moya, Segura, De la Puente, & Porta, 2006).

Por otro lado, Berg (2011) define la fiabilidad como la forma de proporcionar seguridad, pero que todo ello debe estar en relación a las responsabilidades de la organización, es necesario contar con cada uno de los elementos que intervienen en el servicio que se brinda y para ello se tiene una especial consideración en el proceso y las facilidades que se da a quien recibe el servicio integral.

Capacidad de respuesta, se define como al hecho de que tan dispuesto se encuentra para proporcionar ayuda a los usuarios, brindando un servicio rápido y

adecuado. También tiene que ver con la prontitud con la que se responden diversos documentos, se atienden las quejas o se escuchan los pedidos (Benavides, Moya, Segura, De la Puente, & Porta, 2006).

La capacidad de respuesta obedece a la eficacia y eficiencia con la que se atiende al paciente, el cual necesita atención inmediata, para ello se moviliza todos los elementos que hacen posible que el paciente obtenga la mejor atención posible, por lo tanto el personal de salud es quien tomará las acciones que sean necesarias y poder responder de manera adecuada al usuario (Robone, Rice, & Smith, 2011).

La dimensión seguridad, se define como aquellos conocimientos y destrezas para infundir confianza (Benavides, Moya, Segura, De la Puente, & Porta, 2006).

La seguridad en este caso se manifiesta a través de las actitudes y comportamientos del personal de salud frente a los requerimientos del usuario, pues en todo momento el buen servicio no solo se refleja hacia el paciente, sino también a la institución, en este sentido la organización alcanza el éxito por los compromisos del trabajador (Collette, 2015)

Según Benavides, Moya, Segura, De la Puente, y Porta (2006) define **la empatía**, como ponerse en el lugar del otro y comprender como se siente al ser atendido según el caso. Tiene que ver con las formas en las que las empresas tratan a sus clientes.

Hoy en día la empatía forma parte de la formación del personal de salud, esto es indicado para un buen trato del paciente, y entender los momentos por lo que pasa el usuario o familia; por lo que la enfermera debe brindar una atención de calidad aunque sea compleja la situación, y así sea mejorada. Todo este proceso se da por la implementación de estrategias en beneficio del paciente y la institución (Digby, Williams, & Lee, 2016)

Por último, es importante tomar en cuenta la **tangibilidad**, se define como lo físico, estructuras, aparatos, materiales y el personal con lo que cuenta en el hospital o centro de atención de salud (Matsumoto, 2014). Por otro lado se define la tangibilidad, es un factor de gran importancia el cual se debe contar con todos los procesos hacia un buen servicio (MacDougall y Snetsinger 1990). Así mismo Reddy

et al (1993), define la tangibilidad, como la demiostración de lo más concreto de un servicio de calidad y que el paciente se sienta satisfecho. Es asi que, al tener un servicio de calidad, la tangebilidad como hecho real, se encamina hacia el éxito, el cual es aplicable a rea de salud, asi como al industrial

Tambié se define tangibilidad, como un sinónimo de calidad del servicio, el cual hace posible que el usuario tenga una percepción mas clara de acuerdo al servicio que recibe y por lo tanto, se infiere que es lo más productivo y se manifiesta con el éxito (Tapan, 2014).

III METODOLOGÍA

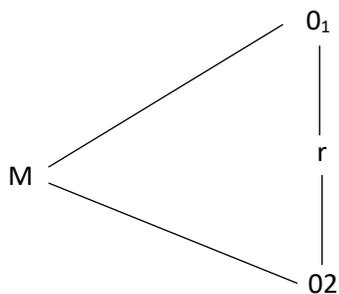
3.1 Tipo y diseño de investigación

Se llevó a cabo la investigación el cual se encuentra dentro del tipo aplicada; en cuanto pretende predecir comportamientos puntualizados, pero que tiene como referente teorías ya existentes y en consecuencia busca el hecho práctico (Hernández, Fernández, y Baptista, 2016).

Para este estudio se utilizó el diseño no experimental, y cuyo nivel es correlacional. Es decir que los datos que se recolectó se dio en un espacio y tiempo determinado (Hernández, Fenández, & Baptista, 2016).

De acuerdo a la relación de la variable se ubica como diseño correlacional, con ella se pretende asociar las variables, para comprobar la relación que existe entre ellas, el cual será analizada (Hernández, Fernández, y Baptista, 2016).

Figura. 1 Esquema del diseño descriptivo correlacional



Leyenda:

M: Muestra en estudio

O1: Variables calidad de atención

R: Relación entre las dos variables

O2: Variables satisfacción familiar

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual

La calidad en la atención es brindar un servicio integral el cual incluye diagnóstico y terapia siguiendo las indicaciones del médico, así como considerar los conocimientos científicos que permitan ofrecer un servicio totalmente eficiente (OMS, 2016) .

Definición operacional

Brinda el servicio de salud integral que asegure que el paciente reciba la mejor calidad de atención, el cual es percibido a través de los servicios de diagnóstico y terapéuticos, el cual minimiza los riesgos de salud del paciente y a la vez que el familiar observe que se está dando una atención adecuada de acuerdo al caso.

Variable 1: Satisfacción familiar del paciente

Definición conceptual

Según Sadler, y otros (2004) define la satisfacción familiar, como tal son estados mentales que siente el sujeto o usuario, la recibir la atención adecuada, esto se ve reflejado en indicadores relacionados a estado motivacional, equipamiento, tratamiento y lo más importante la forma de atención que recibe el usuario en cualquiera de las áreas que se hace atender; por lo tanto la satisfacción es un estado emotivo que el paciente siente al ser considerado como parte importante en la atención que recibe.

Definición operacional

Se mide por el grado de satisfacción del paciente o por el familiar que está a cargo de monitorear que se dé una buena atención, el cual demuestra su satisfacción, pero en repetidas oportunidades, esto se refleja en el paciente o el que está a cargo como responsable de velar por el cuidado y reciba toda la atención al paciente, lo que induce con mayor confianza que se siga con las indicaciones precisas que dio el médico o la enfermera.

3.3 Población, muestra y muestreo

Está formado por 80 pacientes que recurren al hospital al área de emergencia emergencia, en el periodo junio 2021

Para hallar la muestra se tuvo que aplicar el muestra No probabilístico por conveniencia, el cual está representada por 80 pacientes (Hernández, Fenández, y Baptista, 2016).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica en esta investigación se consideró la encuesta, y como heramienta fue el instrumento, denominado cuestionario, esto nos permitirá recolectar datos de ambas variables.

Los cuestionarios utilizados fueron estructurados de acuerdo a las directrices internacionales, los cuales fueron redactados de una manera estructurada y coherente, el cual está sujeto a medir lo que se desea en la recopilación de la información, siguiendo los objetivos en la medición de la variable (Supo, 2012).

Al respecto el instrumento mide la calidad de atención está conformada por 20 ítems, 6 dimensiones e indicadores por cada dimensión, así como sus categorías o alternativas y nivel o rango.

Tabla 1.

Ficha técnica: Instrumento de percepción de la calidad de atención

Nombre cuestionario	Calidad de la atención (SERVQHOS)
Autor	Arias Rosado Janeth Vanessa
Adaptación	Por Mira, Aranaz y Cols Validado por Barragán Y Manrique
Lugar	Hospitales o centros de salud
Administración	Individual o colectiva
Objetivo	Fue realizar la medición de los niveles de satisfacción de los familiares
Dirigido	Pacientes externos
Tiempo	20 minutos

Estructura	20 ítems divididos en 6 dimensiones
Validez y confianza	Interna de 0.88

A continuación, se realizó una descripción del cuestionario que mide la variable satisfacción familiar está conformada por 13 ítems, 5 dimensiones e indicadores por cada dimensión, así como sus categorías o alternativas y nivel o rango.

Tabla 2.

Ficha técnica del instrumento satisfacción familiar

Nombre cuestionario	Satisfacción de los familiares (SERVQUAL)
Autor	Arias Rosado Janeth Vanessa
Adaptación	Por Mira, Aranaz y Cols Validado por Barragán Y Manrique
Lugar	Hospitales y centros de salud
Objetivo	Medir la satisfacción del servicio recibido
Dirigido	A pacientes externos
Tiempo	20 minutos
Estructura	13 ítems 5 dimensiones
Fiabilidad	Alfa de Cronbach: expectativa(0,873) y percepciones (0,893)

3.5 Procedimiento

La planificación en la investigación se realizó a través de los siguientes procedimientos: Presentación de la carta a hospital, así como la validación por expertos en la materia, comunicar del consentimiento informado para su participación en la investigación, informar de la confidencialidad de la información que se obtendrá, aplicación del instrumento en horario de atención en el hospital, realizar la codificación de los datos de los instrumentos, y finalmente se realizará el análisis descriptivo e inferencial de los datos recolectados.

3.6 Método de análisis de datos

Se llevo a cabo el análisis descriptivo y/o inferencial, se hizo uso del paquete estadístico SPSS v.26, procediendo a realizar el análisis estadístico, hallando así la normalidad (no Paramétrico) y se determinó utilizar el el estadístico Rho Spearman para la obtención de las correlaciones, así mismo para la contrastacion de las hipótesis, además tuvo como significancia 0,05, de esta forma los datos fueron codificados de acuerdo a lo que indicaron los instrumentos, y con ello que se obtuvo las tablas y gráficos. Estos resultados medieron la fuerza o correlación de las variables.

3.7 Aspectos éticos

De acuerdo a los lineamientos de ética que establece la universidad, se tomó en consideración cada uno de ellos, respecto al derecho de autoría de cada uno de los conceptos o definiciones considerando en la presente investigación, por lo que serán citados de manera correcta como derecho de autor.

Asi mismo se aplicó los mecanismos del trámite administrativo al remitir la documentación para autorización y consentimiento informados a quien corresponda, en tal sentido se está cumpliendo con los protocolos de actuación para el caso de la investigación que se pretende realizar.

IV RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 3.

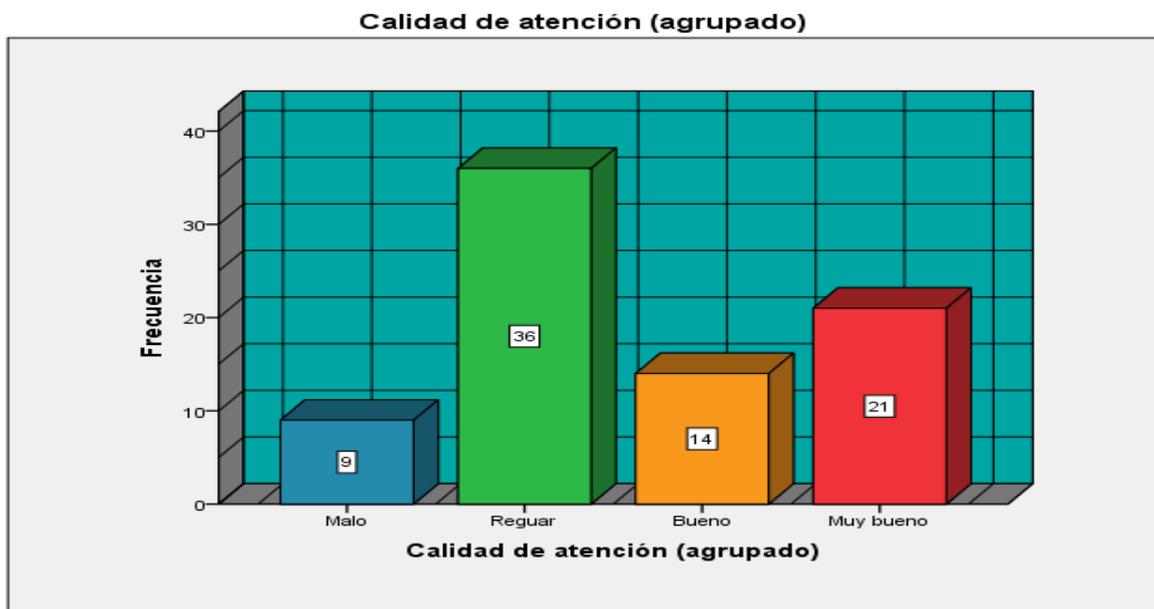
Distribución de frecuencia de la variable calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	9	11,3	11,3	11,3
	Reguar	36	45,0	45,0	56,3
	Bueno	14	17,5	17,5	73,8
	Muy bueno	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente. Base de datos

Figura 1.

Distribución de frecuencia de la variable calidad de atención



Fuente: Base de datos

Interpretación

En consideración a la presentación, en la calidad de atención un 45 % (36) como regular, el 26,3 % (21) respondieron muy bueno, el 17,5 % (14) respondieron como bueno, el 11,3 (9) respondieron como malo. Por lo tanto se concluye que que la mayoría respondió en cuanto a la calida d e atención en 45 % (36) como regular

Tabla 4.

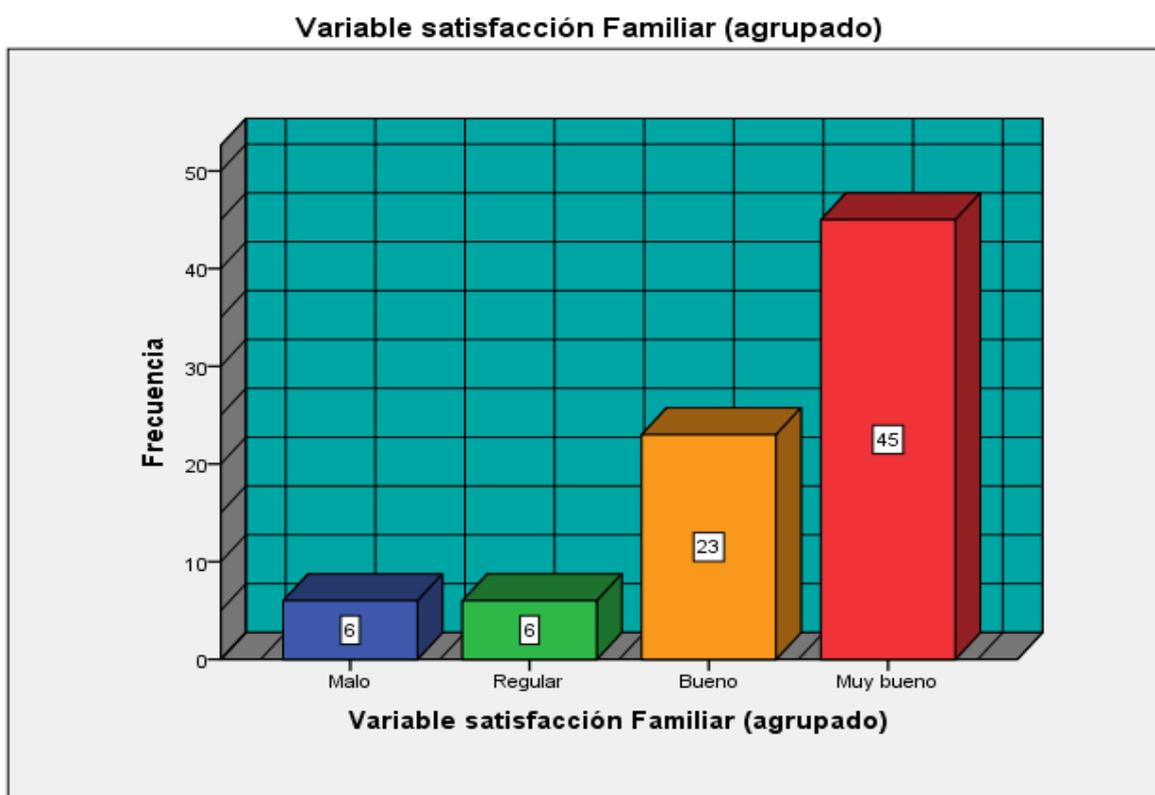
Distribución de Frecuencia de la variable satisfacción familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	7,5	7,5	7,5
	Regular	6	7,5	7,5	15,0
	Bueno	23	28,8	28,8	43,8
	Muy bueno	45	56,3	56,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: base de datos

Figura 2.

Distribución de la frecuencia de la variable satisfacción familiar



Fuente: Base de datos

Interpretación

En consideración a la tabla y figura sobre satisfacción familiar un 56,3 % (45) como muy bueno, el 28,8 % (23) respondieron bueno, el 7,5 % (6) respondieron como regular, el 7,5 (6) respondieron como malo. Por lo tanto se concluye que que la mayoría respondió en cuanto a satisfacción familiar en 56,3 % (45) como muy bueno.

4.2 Resultados inferenciales

Hipótesis general: Calidad de atención y satisfacción familiar

Tabla 5.

Correlación entre la variable calidad de atención y satisfacción familiar

			Calidad de atención	Variable satisfacción Familiar
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	0,254*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	80	80
Variable satisfacción Familiar	Variable satisfacción Familiar	Coeficiente de correlación	0,254*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,023	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Ho: La percepción de calidad de atención de enfermería no tuvo relación significativa con la satisfacción familiar, emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021

H1: La percepción de calidad de atención de enfermería tuvo relación significativa con la satisfacción familiar, área de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021

Interpretación:

La tabla 5. Se observó que existe correlación positiva baja según Rho Spearman siendo 0,254, con las variables calidad de atención y satisfacción familiar, la significancia $p= 0,023$ valor ($P<0,05$), queda demostrado que se pudo aceptar la hipótesis del alterna. Se concluye que mientras sea mejor la calidad de atención será mejor la satisfacción familiar.

Tabla 6.

Correlación entre calidad de atención y la dimensión fiabilidad

			Calidad de atención	Dimensión Fiabilidad
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	0,313**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	80	80
	Dimensión Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,313**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,005	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Ho: La dimensión fiabilidad no tuvo relación significativa con la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé - Lima, 2021

H1: La dimensión fiabilidad tuvo relación significativa con la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé - Lima, 2021

Interpretación:

La tabla 6. Se observó que existe correlación positiva baja según Rho Spearman siendo 0,313**, con las variables calidad de atención y la dimensión fiabilidad, la significancia $p= 0,005$ valor ($P<0,05$), queda demostrado que se pudo aceptar la hipótesis alterna. Se concluye que mientras sea mejor la calidad de la atención será mejor la fiabilidad.

Tabla 7.

Correlación entre la variables calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta

			Calidad de atención	Dimensión Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	0,233*
		Sig. (bilateral)	.	0,037
		N	80	80
	Dimensión Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	0,233*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,037	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Ho: La dimensión capacidad de respuesta no tuvo relacion con la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima,2021

H1: La dimensión capacidad de respuesta tuvo relacion con la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima,2021

Interpretación:

La tabla 7. Se observó que existe correlación positiva baja según Rho Spearman siendo 0,233**, con las variables calidad de la atención y capacidad de respuesta, la significancia $p = 0,037$ valor ($P < 0,05$), queda demostrado que se pudo aceptar la hipótesis del investigador. Se concluye que mientras sea mejor la calidad de atención será mejor la capacidad de respuesta.

Tabla 8

Correlacion entre variable calidad de atención y dimensión seguridad

			Calidad de atención	Dimensión Seguridad
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	-0,240*
		Sig. (bilateral)	.	0,032
		N	80	80
	Dimensión Seguridad	Coeficiente de correlación	-0,240*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,032 .	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Ho: La dimensión seguridad no tuvo relación significativa con la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé - Lima,2021

H1: La dimensión seguridad tuvo relación significativa con la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé - Lima,2021

Interpretación:

La tabla 8. Se observó que existe correlación negativa baja según Rho Spearman siendo -0,240, con la variable calidad de atención y la dimensión seguridad, la significancia $p= 0,032$ valor ($p < 0,05$), queda demostrado la aceptación de la hipótesis del investigador.

Tabla 9

Correlación entre calidad de atención y la dimensión empatía

			Calidad de atención	Dimensión Empatía
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	0,228*
		Sig. (bilateral)	.	0,042
		N	80	80
Dimensión Empatía	Dimensión Empatía	Coefficiente de correlación	0,228*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,042	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Ho: La dimensión empatía no tuvo relación significativa con la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021

H1: La dimensión empatía tuvo relación significativa con la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021

Interpretación:

La tabla 9. Se observó que existe correlación positiva baja según Rho Spearman siendo 0,228**, con la variable calidad de atención y la dimensión empatía, la significancia $p=0,042$ valor ($P<0,05$), queda demostrado que se pudo aceptar la hipótesis del investigador. Se concluye que mientras sea mejor la calidad de atención será mejor la empatía.

Tabla 10.

Correlación entre la variable calidad de atención y la dimensión aspectos tangibles

			Calidad de atención	Dimensión Aspectos Tangibles
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	0,239*
		Sig. (bilateral)	.	0,033
		N	80	80
	Dimensión Aspectos Tangibles	Coeficiente de correlación	0,239*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Ho: La dimensión aspectos tangibles no tuvo relación significativa con la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima,2021.

H1: La dimensión aspectos tangibles tuvo relación significativa con la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima,2021.

Interpretación:

La tabla 10. Se observó que existe correlación positiva baja según Rho Spearman siendo 0,239**, con la variable calidad de atención y la dimensión aspectos tangibles, la significancia $p= 0,033$ valor ($P<0,05$), queda demostrado que se pudo aceptar la hipótesis del investigador. Se concluye que mientras sea mejor la calidad de atención será mejor los aspectos tangibles del hospital.

V DISCUSIÓN

La presente investigación es de carácter correlacional. Para lo cual se evaluó una muestra de 80 pacientes.

En cuanto al **objetivo general**, fue determinar la relación entre percepción de calidad de la atención de enfermería y satisfacción familiar, se encontró correlación positiva baja según Rho Spearman de 0,254, con la variable calidad de la atención y la satisfacción familiar, cuya significancia $p= 0,023$ valor ($p<0,05$), queda demostrado la aceptación la hipótesis del investigador. Se concluye que muestra sea mejor la calidad de atención será mejora la satisfacción familiar.

Estos resultados son similares con lo hallado por Arias (2020) quien realizó una investigación con la finalidad de conocer el nive de la atención prehospitalaria y la satisfacción percibida de consultantes. El estudio concluye en que hay relación con las variables de estudio;su correlación es directa y significativa, siendo $r= 0,696$.

Por otro lado, estos resultados son similares a los hallados por Lostaunao (2018) quien hizo una investigación cuyo titulo es relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación. Quien encontró que su coeficiente Rho de Spearman de 0.579, siendo su correlacon moderada y con un p-valor menor a 0.05, aceptandose la hipótesis, concluyendo que existe relación estadísticamente significativa y moderada.

Asi mismo los resultados son similares a los hallados por Mesamarina (2016) en su estudio: influencia de la calidad de la atención y la satisfacción del paciente que acude al servicio de Resonancia magnética, en donde se encontró que hay alta correlación (0.728). Se determinó que hay una influencia entre ambas variables, el cual es corroborado por la correlación de 0.878, ello nos indica correlación alta entre las dos variables.

Asi también, los resultados son similares a los hallados por Valentín (2017) cuyo investigación se titula Satisfacción del paciente y calidad de la atención. Se encontró que el coeficiente de correlación fue de 0.828, por lo tanto se deduce que existe correlación positiva de las variables propuestas, con un $p = 0.00$ ($p < 0.01$).

Según Román y De Dios (2014) afirma que el quehacer profesional de las

enfermeras implica acciones que amerita máxima responsabilidad. Ya que de ello depende el bienestar de los pacientes. Estas tareas se organizan de diferente manera y van desde preparar las historias clínicas, administrar los medicamentos, cuidado de pacientes, seguimiento a los pacientes, llenar los reportes de enfermería hasta preparar las interconsultas, dentro de otras actividades más. Todas las actividades que las enfermeras realicen siempre tienen que ir dirigidas hacia el bienestar del paciente.

Por otro lado Saldler, y otros (2014) afirma que la satisfacción como tal son estados mentales que siente el sujeto o usuario, la recibir la atención adecuada, esto se ve reflejada en indicadores relacionados a estado motivacional, equipamiento, tratamiento y lo más importante la forma de atención que recibe el usuario en cualquiera de las áreas que se hace atender; por lo tanto la satisfacción es un estado emotivo que el paciente siente al ser considerado como parte importante en la atención que recibe.

En cuanto al **primer objetivo** específico el cual fue determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la percepción de la calidad de la atención de los usuarios que asisten al área de emergencia pediátrica, se encontró que existe correlación lineal positiva baja según Rho Spearman siendo 0,313**, entre las variables, la significancia $p = 0,005$ valor ($P < 0,05$), que demostró la aceptación de la hipótesis H1. Se concluye que mientras sea mejor la calidad de atención será mejor la fiabilidad.

Dichos resultados son similares a lo hallado por Hidalgo (2018) en su investigación, siendo su objetivo relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo. Se encontró $X^2 = 27,001$ es mayor $X^2 = 9,49$ y $p < 0,05$, se confirmó relación entre las dos variables.

Según Berg (2011) indica que la fiabilidad como tal proporcionan seguridad, pero que todo ello debe estar en relación a las responsabilidades de la organización, es necesario contar con cada uno de los elementos que intervienen en el servicio que se brinda y para ello se tiene una especial consideración en el proceso y las facilidades que se da a quien recibe el servicio integra

En cuanto al **segundo objetivo** específico, el cual fue determinar la relación

entre la dimensión capacidad de respuesta y la percepción de la calidad de la atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, se encontró que existe correlación positiva baja según Rho Spearman siendo 0,233**, con ambas variables, la significancia $p= 0,037$ valor ($P<0,05$), demostrando la aceptación de la hipótesis del investigador. Se concluye que a mejor la calidad, será mejor la capacidad de respuesta.

Estos resultados son similares a los hallado por Milán (2017) en su estudio titulado nivel de relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de la atención en el área de crecimiento y desarrollo, encontrándose que para $r=0,194$ y $p<0,003$ se confirmó la correlación positiva muy baja entre calidad de atención y capacidad de respuesta, así como la aceptación de la hipótesis del investigador.

Según Robone, Rice & Smith (2011) indica que La capacidad de respuesta obedece a la eficacia y eficiencia con la que se atiende al paciente, el cual necesita atención inmediata, para ello se moviliza todos los elementos que hacen posible que el paciente obtenga la mejor atención posible, por lo tanto el personal de salud es quien tomará las acciones que sean necesarias y poder responder de manera adecuada al usuario

En cuanto al **tercer objetivo** específico, el cual fue determinar la relación de la dimensión seguridad y la percepción de calidad de la atención de los usuarios que asisten al área emergencia pediátrica, se encontró que existe correlación negativa baja según Rho Spearman siendo -0,240, entre las dos variables, la significancia $p= 0,032$ valor ($P<0,05$), de esta manera se acepta la hipótesis alterna.

Estos resultados concuerdan son similares a los hallado por Podestá y Maceda (2018) en su estudio titulado relación de la calidad percibida y la cultura de seguridad en personal de salud, encontrándose que una relación positiva entre la calidad percibida y la cultura de seguridad en salud en los médicos siendo $T_c=0,824$ y $p= 0,00$. Conclusiones: ambas variables se relacionan

Según Collete (2015) refiere que la seguridad en este caso se manifiesta a través de las actitudes y comportamientos del personal de salud frente a los requerimientos del usuario, pues en todo momento el buen servicio no solo se

refleja hacia el paciente, sino también a la institución, en este sentido la organización alcanza el éxito por los compromisos del trabajado.

En cuanto al **cuarto objetivo** específico, el cual fue determinar la relación de la dimensión empatía y la percepción de calidad de la atención de los usuarios que asisten al área de emergencia pediátrica, se encontró que existe correlación positiva baja según Rho Spearman siendo 0,228**, entre las dos variables, la significancia $p= 0,042$ valor ($P<0,05$), de esta manera se llegó a aceptar la hipótesis alterna. Se concluye que mientras sea mejor la calidad de atención será mejor la empatía.

Estos resultados concuerdan son similares a los hallado por Caluña (2021) en su estudio titulado la empatía y la atención al paciente por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria por COVID 19 en el centro de Salud Quero Tipo C, encontrándose que el valor del chi cuadrado calculado $X^2_c = 18,580$, el mismo que es mayor al valor de chi cuadrado teórico $X^2_t = 5,99$ y $p=0,00$, de esta manera se llegó a aceptar la hipótesis alterna.

Según Digby, Williams y Lee (2016) indica que la empatía forma parte de la formación del personal de salud, esto es indicado para un buen trato del paciente, y entender los momentos por lo que pasa el usuario o familia; por lo que la enfermera debe brindar una atención de calidad aunque sea compleja la situación, y así sea mejorada. Todo este proceso se da por la implementación de estrategias en beneficio del paciente y la institución.

En cuanto al quinto objetivo específico, el cual fue determinar la relación de la dimensión aspectos tangibles y la percepción de calidad de la atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, se encontró que existe correlación positiva baja según Rho Spearman siendo 0,239**, entre las dos variables, la significancia $p= 0,033$ valor ($P<0,05$), de esta manera se pudo aceptar la hipótesis alterna. Se concluye que mientras sea mejor la calidad de atención será mejor los aspectos tangibles del hospital.

Estos resultados son similares a los hallado por Hidalgo (2018) en su estudio titulado relación de la satisfacción del paciente y la calidad de la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, encontrándose que el valor $X^2 = 22,00$

es mayor $X^2 = 9,49$ y $p < 0,05$, de esta manera se llegó a determinar la relación entre ambas variables.

Según Macdougall y Snetsinger (1990) indica que la tangibilidad es un factor de gran importancia el cual se debe contar con todos los procesos hacia un buen servicio.

Por otro lado Reddy et., al., (1993) indican que la tangibilidad debe mostrar en lo más concreto un servicio de calidad y que el paciente se sienta satisfecho. Es así que, al tener un servicio de calidad, la tangibilidad como hecho real, se encamina hacia el éxito, el cual es aplicable a rea de salud, así como al industria

Así mismo, Tapan (2014) indica que la tangibilidad es un sinónimo de calidad del servicio, el cual hace posible que el usuario tenga una percepción mas clara de acuerdo al servicio que recibe y por lo tanto, se infiere que es lo más productivo y se manifiesta con el éxito

VI CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se determinó que existe correlación positiva baja según Rho Spearman de 0,254, con la variable calidad de atención y satisfacción familiar, la significancia $p= 0,023$ valor ($P<0,05$), de esta manera se aceptó la hipótesis alterna. Se concluye que mientras sea mejor la calidad de atención será mejor la satisfacción familiar.
2. Para el primer objetivo específico, se confirmó que existe correlación positiva baja según Rho Spearman siendo 0,313, con la variable calidad de la atención y la fiabilidad, la significancia $p= 0,005$ valor ($P<0,05$), de esta manera se llegó a aceptar la hipótesis alterna. Se concluye que mientras sea mejor la calidad de atención será mejor la fiabilidad.
3. Para el segundo objetivo específico, se confirmó que existe correlación positiva baja según Rho Spearman de 0,233, es decir hay relación entre calidad de la atención y capacidad de respuesta, su significancia $p= 0,037$ valor ($P<0,05$), aceptándose así la hipótesis alterna. Se concluye que mientras sea mejor la calidad de la atención será mejor la capacidad de respuesta.
4. Para el tercer objetivo específico se confirmó que existe correlación negativa baja de Rho Spearman siendo -0,240, con la variable calidad de la atención y seguridad, su significancia $p= 0,032$ valor ($P<0,05$), por lo que se llegó a aceptar la hipótesis alterna.
5. Para el cuarto objetivo específico, se confirmó que existe correlación positiva baja de Rho Spearman siendo 0,228, con la variable calidad de la atención y empatía, su significancia $p= 0,042$ valor ($P<0,05$), de esta manera se llegó a aceptar la hipótesis alterna. Se concluye que mientras sea mejor la calidad de atención será mejor la empatía.
6. Para el quinto objetivo específico, se confirmó que existe correlación positiva baja de Rho Spearman siendo 0,239, con la variable calidad de la atención y aspectos tangibles, su significancia $p= 0,033$ valor ($P<0,05$), de esta manera se llegó a aceptar la hipótesis alterna. Se concluye que mientras sea mejor la calidad de atención será mejor los aspectos tangibles del hospital.

VII RECOMENDACIONES

Realizar estudios complementarios a las variables calidad de la atención y satisfacción familiar, con el objetivo de mejorar el servicio que presta la enfermera al paciente.

Se recomienda realizar investigaciones a nivel nacional con una mayor población a fin de ampliar los conocimientos del comportamiento de la variable, ya que la población estudiada no fue lo suficiente.

Se recomienda tener en cuenta tomar poblaciones de diferentes realidades para un mejor estudio de la variable, y poder demostrar la viabilidad de las variables estudiadas en otros entornos.

VIII REFERENCIAS

- Abreu, F. (2011). Síndrome de agotamiento emocional en profesionales de la unidad de cuidados intensivos. *Revista Multiciencias*, XI(4), 370-377. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90421972006>
- Agromonte, A., Mena, F., Fernández, L., Cérdenas, L., & Gonzále, J. (Junio de 2007). Limitaciones del Enfoque Cognitivo en la formación integral del profesional de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, XXIII(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192007000200004
- Andreu, L. (2001). *Emociones y satisfacción del consumidor. Propuesta de un modelo cognitivo – afectivo en servicios de ocio y turismo*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Arias, J. (2020). *Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020*. Piura, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49963>
- Asto, M., & Bustinza, Y. (2019). *Cuidado humanizado y satisfacción familiar de personas con cáncer hospitalizados en Essalud Huancayo – 2018*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Benavides, F., Moya, C., Segura, A., De la Puente, M., & Porta, M. (Junio de 2006). Las competencias profesionales en Salud Pública. *Revista Gaceta Sanitaria*, XX(3). Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112006000300011
- Berg, M. (2011). How reliable is your hospital? A qualitative framework for analysing reliability levels. *BMJ Quality & Safety*, XX(9), 785-790. Obtenido de <https://qualitysafety.bmj.com/content/20/9/785.citation-tools>
- Brown, G. (2014). *Oportunidad de participar en trabajos médicos Seattle*. Seattle: H & KLM.
- Caluña, L. (2021). *Empatía y la atención al paciente por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria por COVID 19 en el centro de Salud Quero Tipo C*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de

- <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32547/1/FREIRE%20CALU%c3%91A%2cLIZBETH%20ALEXANDRA%20-M.pdf>
- Christoph, P., Rieger, A., Gaines, A., & Connolly, M. (30 de December de 2019). Trust and respect in the patient-clinician relationship: preliminary development of a new scale. *BMC Psychology* , VII(91). Obtenido de <https://bmcpyschology.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40359-019-0347-3>
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre la calidad y la satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Jaume: Universidad de Jaume.
- Collette, K. (2015). Leadership Style and Patient Safety: Implications for Nurse. *The Journal of nursing administration*, XLV(6), 319-324.
- De Vargas, D., & Dias, A. (2011).). Depression prevalence in Intensive Care Unit nursing workers: a study at hospitals in a northwestern city of São Paulo State. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. Obtenido de : <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692011000500008>.
- Digby, R., Williams, A., & Lee, S. (2016). *The Australian Journal of Advanced Nursing*, XXXIV(1), 52-59. Obtenido de <https://search.informit.org/doi/10.3316/ielapa.577042931120793>
- García, Á. (Febrero de 2009). La información al Paciente como pieza clave de la Calidad Asistencial. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, II(6). Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2009000100005
- Gil-Monte, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral. *Informació psicológica*, 68-83. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3642757>
- Granada, P. (2016). *Calidad de atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas*. Medellin: Facultad de medicina. Obtenido de https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/714/1/Tesis_Calidad_Teoría_sistemas_PAGC.pdf
- Hansen, D., Shrader, R., & Monllor, J. (21 de Noviembre de 2019). Defragmenting definitions of entrepreneurial opportunity. *Journal of Small Business*

- Management*, 283-304. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1111/j.1540-627X.2011.00325.x>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, J., & Bendezù, G. (Octubre de 2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Perú.Med*, XXXVI(4). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400009&script=sci_arttext
- Hernández, R., Fenández, C., & Baptista, L. (2016). *Metodología de la investigación*. México: México:McGraw Hill. Recuperado el 29 de Agosto de 2019, de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>
- Hidalgo, D. (2018). *Satisfacción de usuario externo y calidad de atención n consultorio de enfermería Centro de salud Subtanjalla.Junio 2018*. Subtanjalla: Universidad César Vallejo.
- Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa MArgarita de Andahuylas, 2015*. Andahuaylas: S. Obtenido de file:///C:/Users/ADVANCE/Desktop/17-2015-EPAE-Huarcaya%20HuisaPersepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio.
- Hulka, Cassel, Kupper, & Burdette. (1992). La satisfacción familiar. En J. Mira, J. Vitaller, J. Aranaz, J. Herrero, & J. Buil, *Satisfacción del paciente* (pág. 95). Alicante: Área territorial del Servicio Valenciano. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf
- Kenagy, J., Berwick, D., & Shore, M. (1999). Service Quality in Health Care. *Policy Perspectives*, 661-665. Obtenido de <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/188793>
- Knupp, R., Teixeira, R., Nicolini, A., Spanevello, A., De Paula, Á., & Prado, D. (2016). Humanized Care: insertion of obstetric nurses in a teaching hospital. *Ruben*, LXIX(6), 1029-1036. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/reben/a/NwztcyqVs8kySJfHGdC6Ksr/?format=pdf&lang=en>

- Lostaunao, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018*. . Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Matsumoto, R. (16 de Octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectiva*(34). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Messamarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *Dialnet, VIII*(2), 119-123. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6181530>
- Milián, K. (2017). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el centro de salud "Las Brisas"-Chiclayo 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5761/Mili%
%a1n%20Huertas%2c%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5761/Mili%c3%a1n%20Huertas%2c%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mira, J., Aranaz, J., Rodríguez-Marín, J., Buil, J., Castell, M., & Vitaller, J. (1998). *SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria*. Alicante: Universidad de Alicante. Obtenido de http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf
- Naranjo, L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación, XXXIII*(2), 171-190.
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction. A Behavioral Perspective on the Consumer*. . Singapur: McGraw-Hill.
- OMS. (2016). Obtenido de Conexiónesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y>
- OMS. (2017). *Patient safety: Making health care safer*. World Health Organization .

- OMS. (2018). Recuperado el 10 de Diciembre de 2020, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/nursing-and-midwifery>
- Palomino, A., Rivera, E., & Tocto, P. (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heedia, Lima-2018*. Lima: Universidad Cayetano Heredia. Obtenido de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6361/Calidad_PalominonNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramis, Y., Torregrosa, M., Viladrich, C., & Cruz, J. (2010). Adaptación y validación de la versión española de la Escala de Ansiedad Competitiva. *Psicothema*, *XXII*(4), 1004-1009.
- Robone, S., Rice, N., & Smith, P. (15 de July de 2011). Health Systems' Responsiveness and Its Characteristics: A Cross-Country Comparative Analysis. *Wey*, *XLVI*(6), 2079-2100. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1475-6773.2011.01291.x>
- Román, Y., & De Dios, J. (2024). Calidad de la atención de enfermería de los servicios del Hospital Clínicoquirúrgico "Dr. Joaquin Castillo Duany". *MEDISAN*, *XVIII*(11), 1572 - 1581. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>
- Sadler, E., Hales, B., Henry, B., Xiong, W., Myers, J., Wynnychuk, L., . . . Fowler, R. (17 de November de 2014). Factors Affecting Family Satisfaction with Inpatient End-of-Life Care. *Journal pone*. Obtenido de <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0110860>
- Sepúlveda, G., Rojas, L., Cárdenas, O., Guevara, E., & Castro, A. (1998). *studio piloto de la validación del cuestionario CARE Q en versión al español en población colombiana*. (Universidad del Bosque ed.). Colombia. Obtenido de http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf
- Supo, J. (2012). *Seminario de investigación*. Arequipa: Médico Bioestadístico. Obtenido de www.seminariosdeinvestigacion.com

- Tapan, K. (2014). The Role of Tangibility in Service Quality and Its Impact on External Customer Satisfaction: A Comparative Study of Hospital and Hospitality Sectors. *IUP Marketing Management Magazine*, XIII(4), 53.
- Valentín, E. (2017). *Satisfacción de padres de familia y calidad de atención en enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados en oncohematología del insn-sb 2017* (Universidad César Vallejo ed.). Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8728>
- Vallée, J., Shareck, M., Le Roux, G., & Frohlich, K. (January de 2020). Is accessibility in the eye of the beholder? Social inequalities in spatial accessibility to health-related resources in Montréal, Canada. *Social Science & Medicine*, CCXLV. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0277953619306975>
- Vargas , M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y Servicio conceptos y herramientas*. Bogota, Colombia: ecoe Ediciones.
- Vigo, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020*. (Primera ed.). (Mario, Ed.) Trujillo: UCV. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47281/Vigo_S MW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Watson, J. (2019). Cuidado Humanizado. En M. Asto, Y. Bustinza, & U. N. Perú (Ed.), *Cuidado humanizado y satisfacción familiar de ´personas con cáncer hospitalizados en Essalud - Huancayo - 2018* (pág. 16). Houancay. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5297/TESIS%20ASTO%20HUAROC%20-%20BUSTINZA%20MARQUEZ%20ENFERMER%20C3%8DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yu , H., Tang, F., Fang, T., & Yu, S. (2021). Evaluation of Nurse Practitioners' Professional Competence and Comparison of Assessments Using Multiple Methods: Self-Assessment, Peer Assessment, and Supervisor Assessment. *Asian Nursing Research*, XV(1), 30-36. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1976131720300943>

Zarate, R. (2004). La Gestión del cuidado de Enfermería. *Index de Enfermería*.
Index de Enfermería, XIII(44). Obtenido de
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009

ANEXO

Anexo 1 Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2020				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre Percepción de calidad de la atención de enfermería y satisfacción familiar, emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021</p>	<p>VARIABLE: X</p> <p>CALIDAD DE ATENCIÓN D 1: Oportunidad D 2: Accesibilidad D 3: Seguridad D 4: Respeto al usuario D 5: Información completa D 6: Competencia profesional</p>	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACION: Cuantitativo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental- transversal</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION: Descriptivo Correlacional</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé - Lima,2021</p>	<p>VARIABLE: Y</p> <p>SATISFACCIÓN FAMILIAR D 1: Fiabilidad D 2: Capacidad de repuesta D 3: Seguridad. D 4: Empatía D 5: Aspectos tangibles</p>	<p>POBLACIÓN: Conformada por 80 pacientes que reciben el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Docente madre niño San Bartolomé</p> <p>MUESTRA: Es de tipo no probabilístico, por conveniencia, el cual esta conformado por 80 pacientes.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</p>

<p>San Bartolomé - Lima,2021?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima,2021? ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021? ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima,2021?</p>	<p>San Bartolomé - Lima,2021 Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área emergencia pediátrica, del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima,2021, Determinar la relación entre la dimensión empatía y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021, Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima,2021</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima,2021 Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021 Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la percepción de calidad de atención de los padres que asisten al área de emergencia pediátrica, el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima,2021.</p>		<p>La técnica que e utilizara es la encuesta INSTRUMENTO: Calidad de servicio (CARE Q) Satisfacción de los familiares. (SERVQUAL)</p>
---	--	--	--	--

Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición		
La calidad de la atención permite analizar la situación de los pacientes desde otra perspectiva y es posible que se puedan generar herramientas o modelos aplicados a la realidad que puedan sobrellevar las problemáticas que hoy existen Donabedian (1984).	De acuerdo a Mira, y otros, (1998) se ha considerado 6 dimensiones a partir de los cuales 2 y 3 indicadores a cada dimensión. Asimismo, se considera la variable será medida a partir de 20 ítems.	Oportunidad	Recibí atención de forma atenta y oportuna.	1.Al presentar problema durante mi hospitalización el profesional de enfermería me facilito alternativas más accesibles para solucionarlos	Ordinal		
			Recibe los cuidados de forma adecuada	2.El profesional de enfermería me atendió de forma oportuna			
			El personal de salud cobertura la atención	3.El profesional de enfermería se interesó por mi estado de salud			
			El personal de salud atiende mi sugerencia	4.El profesional de enfermería me atendió de forma adecuada respetando mis opiniones			
		Accesibilidad			El personal de salud cobertura la atención	5.Se siento conforme con la atención recibida por el profesional de enfermería	Ordinal
					El personal de salud atiende mi sugerencia	6.El profesional de enfermería ha permitido que mi estadía en el hospital sea llevadera	
					El trato del personal da confianza.	7.El profesional de enfermería está presto a atender mis reclamos o sugerencias	
					El servicio de atención por el personal de salud es eficaz a mi pedido	8.Existe preocupación por parte del profesional de enfermería para solucionar mis problemas	
		Seguridad			El servicio de atención por el personal de salud es eficaz a mi pedido	9.El profesional de enfermería me informo sobre mis deberes y derechos como paciente	Ordinal
					El servicio de atención por el personal de salud es eficaz a mi pedido	10.El profesional de enfermería me hizo sentir seguro(a) durante mi proceso de hospitalización	
		Respeto al usuario			El servicio por el personal de salud es la atenta.	11.El personal de salud me trato amablemente durante la atención	Ordinal
					El servicio por el personal de salud es la atenta.	12.El personal de salud me llamo por mi nombre	

	El paciente fue atendido de manera integra	13.La persona de salud saluda cuando ingresa al servicio 14.El personal de salud solucionó mis problemas de manera integral	
Información completa	El personal de salud me informa de mi condición de salud.	15.El personal de salud me han ofrecidos información precisa de mi estado de salud 16.El personal de salud me orienta adecuadamente	Ordinal
	Estoy a gusto con la información recibida	17.Me siento conforme con la información recibida por el personal de salud	
Competencia profesional	Recibo atención pertinente después del servicio prestado.	18.El profesional de enfermería demuestra conocimientos actualizados durante la atención 19.El profesional de enfermería demuestra seguridad durante la atención	Ordinal
	El personal de salud está comprometido con la atención	20.El profesional de enfermería demuestra habilidades y destrezas durante la atención	

Fuente : Elaboración Propia

Variable 2: Satisfacción de los familiares

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
son estados mentales que siente el sujeto o usurio, la recibir la atención adecuada, esto se ve reflejaba en indicadores relacionados a estado motivacional, equipamiento, tratamiento y lo mas importante la forma de atencion que recibe el usuario en cualquiera de las áreas que se hace atender; por lo tando la satisfacción es un estado emotivo que el paciente siente al ser considerado como parte importante en la	De acuerdo a Benavides, Moya, Segura, De la Puente, y Porta (2006) se ha considerado 5 dimensiones a partir de los cuales 2 y 3 indicadores a cada dimensión. Asimismo, se considera la variable será medida a partir de 13 ítems.	Fiabilidad	La atención del paciente y personal de salud de forma amigable	1.El profesional de enfermería me da confianza como para contarle que le sucede 2.El profesional de enfermería brinda cuidados de manera muy cuidadosa	Ordinal
		Capacidad de respuesta	La a tención por personal es amable Se atiende oportunamente al usuario	3.El profesional de enfermería la atiende de con gentileza 4.La respuesta es inmediata en la atención requerida 5.El tiempo de espera es el adecuado	Ordinal
		Seguridad	Fue atendido correctamente por la persona de salud. La atención es satisfactoria	6.Existe buena atención por el personal de salud 7.El personal de enfermería ayuda a resolver mis dudas 8.Estoy muy seguro que la atención prestada por el profesional de enfermería satisface mi necesidad	Ordinal
		Empatía	La trataron con amabilidad mostraron interés por usted.	9.Existe adecuada orientación del paciente cuando lo solicita 10.Siente que el profesional de enfermería se pone en su lugar para facilitar su atención	Ordinal
		Aspectos tangibles	Los comunicados en centro de salud están ubicados visiblemente	11.El personal de salud mantiene una atención muy adecuada 12.El servicio de salud cuenta con los materiales e insumos al recibir la atención 13.El personal que me atendió conto con los implementos de bioseguridad (mascarilla, mandil, guantes)	Ordinal

atención que
recibe. (Sadler, y
otros, 2014)

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3 Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

El presente cuestionario es parte de una investigación para recoger información sobre calidad de atención que reciben los padres que asisten a emergencia pediátrica del Hospital San Bartolomé - Lima, 2020

Debe leer cada una de las preguntas y seleccione una de las respuestas según su convicción y luego marca con un aspa (x). ESCALA DE VALORACIÓN Alternativa:

Datos sociodemográficos:

Sexo: Masculino Femenino:

Edad del paciente pediátrico: _____

Parentesco con el paciente: _____

Motivo de atención en el área de emergencia: _____

Nunca = 1 Casi nunca = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4

Nº	Ítems	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
1	Al presentar problema durante mi hospitalización el profesional de enfermería me facilitó alternativas más accesibles para solucionarlos				
2	El profesional de enfermería me atendió de forma oportuna				
3	El profesional de enfermería se interesó por mi estado de salud				
4	El profesional de enfermería me atendió de forma adecuada respetando mis opiniones				
5	Se siento conforme con la atención recibida por el profesional de enfermería				
6	El profesional de enfermería ha permitido que mi estadía en el hospital sea llevadera				
7	El profesional de enfermería está presto a atender mis reclamos o sugerencias				
8	Existe preocupación por parte del profesional de enfermería para solucionar mis problemas				
9	El profesional de enfermería me informo sobre mis deberes y derechos como paciente				
10	El profesional de enfermería me hizo sentir seguro(a) durante mi proceso de hospitalización				
11	El personal de salud me trató amablemente durante la atención				
12	El personal de salud me llamo por mi nombre				
13	El personal de salud saluda cuando ingresa al servicio				
14	El personal de salud solucionó mis problemas de manera integral				
15	El personal de salud me han ofrecido información precisa de mi estado de salud				
16	El personal de salud me orienta adecuadamente				
17	Me siento conforme con la información recibida por el personal de salud				
18	El profesional de enfermería demuestra conocimientos actualizados durante la atención				
19	El profesional de enfermería demuestra seguridad durante la atención				
20	El profesional de enfermería demuestra habilidades y destrezas				

	durante la atención				
--	---------------------	--	--	--	--

Gracias

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN FAMILIAR

El presente cuestionario es parte de una investigación para recoger información sobre satisfacción familiar que tienen los padres que asisten a emergencia pediátrica del Hospital San Bartolomé - Lima, 2020

Debe leer cada una de las preguntas y seleccione una de las respuestas según su convicción y luego marca con un aspa (x). ESCALA DE VALORACIÓN Alternativa:

Datos sociodemográficos:

Sexo: Masculino Femenino:

Edad del paciente pediátrico: _____

Parentesco con el paciente: _____

Motivo de atención en el área de emergencia: _____

Nunca = 1 Casi nunca = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4

Nº	ítems	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
1	El profesional de enfermería me da confianza como para contarle que le sucede				
2	El profesional de enfermería brinda cuidados de manera muy cuidadosa				
3	El profesional de enfermería la atiende de con gentileza				
4	Hay respuesta inmediata en caso de atención requerida				
5	El tiempo de espera es el adecuado				
6	Existe buena atención por el personal de salud				
7	El personal de enfermería ayuda a resolver mis dudas				
8	Estoy muy seguro que la atención prestada por el profesional de enfermería satisface mi necesidad				
9	Existe adecuada orientación del paciente cuando lo solicita				
10	Siente que el profesional de enfermería se pone en su lugar para facilitar su atención				
11	El personal de salud mantiene una atención muy adecuada				
12	El servicio de salud cuenta con los materiales e insumos al recibir la atención				
13	El personal que me atendió conto con los implementos de bioseguridad (mascarilla, mandil, guantes)				

Gracias

Anexo 4 certificado de validez por criterio de jueces

MG. RONAL AQUINO AQUINO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: OPORTUNIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Al presentar problema durante mi hospitalización el profesional de enfermería me facilitó alternativas más accesibles para solucionarlos	✓		✓		✓		
2	El profesional de enfermería me atendió de forma oportuna	✓		✓		✓		
3	El profesional de enfermería se interesó por mi estado de salud	✓		✓		✓		
4	El profesional de enfermería me atendió de forma adecuada respetando mis opiniones	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se siento conforme con la atención recibida por el profesional de enfermería	✓		✓		✓		
6	El profesional de enfermería ha permitido que mi estadía en el hospital sea llevadera	✓		✓		✓		
7	El profesional de enfermería está presto a atender mis reclamos o sugerencias	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Existe preocupación por parte del profesional de enfermería para solucionar mis problemas	✓		✓		✓		

9	El profesional de enfermería me informo sobre mis deberes y derechos como paciente	✓		✓		✓		
10	El profesional de enfermería me hizo sentir seguro(a) durante mi proceso de hospitalización	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: RESPETO AL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal de salud me trato amablemente durante la atención	✓		✓		✓		
12	El personal de salud me llamo por mi nombre	✓		✓		✓		
13	La persona de salud saluda cuando ingresa al servicio	✓		✓		✓		
14	El personal de salud solucionó mis problemas de manera integral							
	DIMENSIÓN 5: INFORMACIÓN COMPLETA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El personal de salud me han ofrecidos información precisa de mi estado de salud	✓		✓		✓		
16	El personal de salud me orienta adecuadamente	✓		✓		✓		
17	Me siento conforme con la información recibida por el personal de salud	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: COMPETENCIA PROFESIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El profesional de enfermería demuestra conocimientos actualizados durante la atención	✓		✓		✓		
19	El profesional de enfermería demuestra seguridad durante la atención	✓		✓		✓		
20	El profesional de enfermería demuestra habilidades y destrezas durante la atención	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): corregir algunas observaciones realizadas

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ronal Aquino Aquino

DNI:42231387

Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

18 de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN FAMILIAR

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	El profesional de enfermería me da confianza como para contarle que le sucede	✓		✓		✓		
2	El profesional de enfermería brinda cuidados de manera muy cuidadosa	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
3	El profesional de enfermería la atiende de con gentileza	✓		✓		✓		
4	La respuesta es inmediata en la atención requerida	✓		✓		✓		
5	El tiempo de espera es el adecuado	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
6	Existe buena atención por el personal de salud	✓		✓		✓		
7	El personal de enfermería ayuda a resolver mis dudas	✓		✓		✓		

8	Estoy muy seguro que la atención prestada por el profesional de enfermería satisface mi necesidad	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Existe adecuada orientación del paciente cuando lo solicita	✓		✓		✓		
10	Siente que el profesional de enfermería se pone en su lugar para facilitar su atención	✓		✓		✓		
11	El personal de salud mantiene una atención muy adecuada	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ASPECTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El servicio de salud cuenta con los materiales e insumos al recibir la atención	✓		✓		✓		
13	EL personal que me atendió conto con los implementos de bioseguridad (mascarilla, mandil, guantes)	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): corregir algunas observaciones realizadas

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Ronal Aquino Aquino** **DNI:42231387**

Especialidad del validador: **Gestión de los servicios de la salud**

18 de mayo del 2021.

--  --

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

MG. HUBER CANDELA CUBILLAS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: OPORTUNIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Al presentar problema durante mi hospitalización el profesional de enfermería me facilitó alternativas más accesibles para solucionarlos	x		x		x		
2	El profesional de enfermería me atendió de forma oportuna	x		x		x		
3	El profesional de enfermería se interesó por mi estado de salud	x		x		x		
4	El profesional de enfermería me atendió de forma adecuada respetando mis opiniones	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se siento conforme con la atención recibida por el profesional de enfermería	x		x		x		
6	El profesional de enfermería ha permitido que mi estadía en el hospital sea llevadera	x		x		x		
7	El profesional de enfermería está presto a atender mis reclamos o sugerencias	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Existe preocupación por parte del profesional de enfermería para solucionar mis problemas	x		x		x		
9	El profesional de enfermería me informo sobre mis deberes y derechos como paciente	x		x		x		

10	El profesional de enfermería me hizo sentir seguro(a) durante mi proceso de hospitalización	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: RESPETO AL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal de salud me trato amablemente durante la atención	x		x		x		
12	El personal de salud me llamo por mi nombre	x		x		x		
13	La persona de salud saluda cuando ingresa al servicio	x		x		x		
14	El personal de salud solucionó mis problemas de manera integral	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: INFORMACIÓN COMPLETA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El personal de salud me han ofrecidos información precisa de mi estado de salud	x		x		x		
16	El personal de salud me orienta adecuadamente	x		x		x		
17	Me siento conforme con la información recibida por el personal de salud	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: COMPETENCIA PROFESIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El profesional de enfermería demuestra conocimientos actualizados durante la atención	x		x		x		
19	El profesional de enfermería demuestra seguridad durante la atención	x		x		x		
20	El profesional de enfermería demuestra habilidades y destrezas durante la atención	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Huber Agustin Candela Cubillas

DNI: 06276541

Especialidad del validador: Metodólogo

Cañete 14 de mayo del 2021.



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN FAMILIAR

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	El profesional de enfermería me da confianza como para contarle que le sucede	x		x		x		
2	El profesional de enfermería brinda cuidados de manera muy cuidadosa	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
3	El profesional de enfermería la atiende de con gentileza	x		x		x		
4	La respuesta es inmediata en la atención requerida	x		x		x		
5	El tiempo de espera es el adecuado	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
6	Existe buena atención por el personal de salud	x		x		x		
7	El personal de enfermería ayuda a resolver mis dudas	x		x		x		
8	Estoy muy seguro que la atención prestada por el profesional de enfermería satisface mi necesidad	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA							

9	Existe adecuada orientación del paciente cuando lo solicita	x		x		x		
10	Siente que el profesional de enfermería se pone en su lugar para facilitar su atención	x		x		x		
11	El personal de salud mantiene una atención muy adecuada	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: ASPECTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El servicio de salud cuenta con los materiales e insumos al recibir la atención	x		x		x		
13	EL personal que me atendió conto con los implementos de bioseguridad (mascarilla, mandil, guantes)	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Huber Agustín Candela Cubillas DNI: 06276541

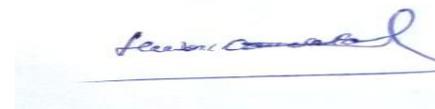
Especialidad del validador: Metodólogo

Cañete 14 de mayo del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

MG. JUAN CARLOS BAÑOS RAMOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: OPORTUNIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Al presentar problema durante mi hospitalización el profesional de enfermería me facilito alternativas más accesibles para solucionarlos	✓		✓		✓		
2	El profesional de enfermería me atendió de forma oportuna	✓		✓		✓		
3	El profesional de enfermería se interesó por mi estado de salud	✓		✓		✓		
4	El profesional de enfermería me atendió de forma adecuada respetando mis opiniones	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se siento conforme con la atención recibida por el profesional de enfermería	✓		✓		✓		
6	El profesional de enfermería ha permitido que mi estadía en el hospital sea llevadera	✓		✓		✓		
7	El profesional de enfermería está presto a atender mis reclamos o sugerencias	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Existe preocupación por parte del profesional de enfermería para solucionar mis problemas	✓		✓		✓		
9	El profesional de enfermería me informo sobre mis deberes y derechos como paciente	✓		✓		✓		
10	El profesional de enfermería me hizo sentir seguro(a) durante mi proceso de hospitalización	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: RESPETO AL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	

11	El personal de salud me trato amablemente durante la atención	✓		✓		✓		
12	El personal de salud me llamo por mi nombre	✓		✓		✓		
13	La persona de salud saluda cuando ingresa al servicio	✓		✓		✓		
14	El personal de salud solucionó mis problemas de manera integral							
	DIMENSIÓN 5: INFORMACIÓN COMPLETA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El personal de salud me han ofrecidos información precisa de mi estado de salud	✓		✓		✓		
16	El personal de salud me orienta adecuadamente	✓		✓		✓		
17	Me siento conforme con la información recibida por el personal de salud	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: COMPETENCIA PROFESIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El profesional de enfermería demuestra conocimientos actualizados durante la atención	✓		✓		✓		
19	El profesional de enfermería demuestra seguridad durante la atención	✓		✓		✓		
20	El profesional de enfermería demuestra habilidades y destrezas durante la atención	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Juan Carlos Baños Ramos**

DNI: 40139812

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 2021.

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

O DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SA



Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El profesional de enfermería me da confianza como para contarle que le sucede	✓		✓		✓		
2	El profesional de enfermería brinda cuidados de manera muy cuidadosa	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
3	El profesional de enfermería la atiende de con gentileza	✓		✓		✓		
4	La respuesta es inmediata en la atención requerida	✓		✓		✓		
5	El tiempo de espera es el adecuado	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Existe buena atención por el personal de salud	✓		✓		✓		
7	El personal de enfermería ayuda a resolver mis dudas	✓		✓		✓		
8	Estoy muy seguro que la atención prestada por el profesional de enfermería satisface mi necesidad	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Existe adecuada orientación del paciente cuando lo solicita	✓		✓		✓		
10	Siente que el profesional de enfermería se pone en su lugar para facilitar su atención	✓		✓		✓		
11	El personal de salud mantiene una atención muy adecuada	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ASPECTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El servicio de salud cuenta con los materiales e insumos al recibir la atención	✓		✓		✓		

13	EL personal que me atendió conto con los implementos de bioseguridad (mascarilla, mandil, guantes)	✓		✓		✓		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Juan Carlos Baños Ramos**

DNI: 40139812

Especialidad del validador:

.....de.....del 2021.

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 5 Validez de contenido por juicio de expertos

PERCEPCION DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN FAMILIAR, ÁREA DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA, HOSPITAL
NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOMÉ - LIMA, 2020

CUADRO: CUESTIONARIO

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Grado académico	Apellidos y nombres	El instrumento presenta			Apreciación
		Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Magister	Aquino Aquino Ronal	Si	Si	Si	Aplicable
Magister	Arauco Conde Jenny	si	si	si	Aplicable
Magister	Candela Cubillas Huber Agustín	Si	Si	Si	Aplicable
Magister	Baños Ramos Juan Carlos	Si	Si	Si	Aplicable

De acuerdo a la evaluación de los jueces, respecto al instrumento, considera que es aplicable, por lo que presentan alta coherencia, pertinencia y claridad para la muestra en estudio

CUADRO: CUESTIONARIO

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
SATISFACCIÓN FAMILIAR

Grado académico	Apellidos y nombres	El instrumento presenta			Apreciación
		Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Magister	Aquino Aquino Ronal	Si	Si	Si	Aplicable
Magister	Arauco Conde Jenny	si	si	si	Aplicable
Magister	Candela Cubillas Huber Agustín	Si	Si	Si	Aplicable
Magister	Baños Ramos Juan Carlos	si	si	Si	Aplicable

De acuerdo a la evaluación de los jueces, respecto al instrumento, considera que es aplicable, por lo que presentan alta coherencia, pertinencia y claridad para la muestra en estudio

Confiabilidad de los instrumentos

Para medir el grado de confiabilidad de los instrumentos, se realizó mediante el coeficiente de alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde K es el número de ítems

S_i^2 es la sumatoria de varianzas de los ítems.

S_T^2 es la varianza de la suma de ítems

α es el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Estadística de fiabilidad de calidad de atención		
Alfa de Cronbach	K número e ítems	20
	$\sum V_i$ sumatoria de varianza de los ítems	14,92
	VT varianza de la suma de ítems	57,09
	CAL 1	1,053
	CAL 2	0,739
	ALFA DE CRONBACH	0,778

Estadística de fiabilidad satisfacción familiar		
Alfa de Cronbach	K número e ítems	13
	$\sum V_i$ sumatoria de varianza de los ítems	8,19
	VT varianza de la suma de ítems	29,80
	CAL 1	1,083
	CAL 2	0,725
	ALFA DE CRONBACH	0,786

Niveles de confiabilidad del instrumento

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tomado de Ruiz 2002

Anexo 6 Prueba piloto

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

ENCUESTAD O/ ÍTEMS			E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20		Suma de Ítems
1			4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	3	1	3	4	4	2	4	3		60
2			4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	1	4	3		62
3			3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	1	4	3	3	2	4	4		66
4			4	2	1	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	3	4	4	4	2	4	2		61
5			3	4	4	3	3	1	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	3	1		51
6			4	2	4	3	3	3	4	1	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	4	1		54
7			4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	1	4	4		64
8			4	2	1	1	1	4	1	1	1	1	2	3	2	2	2	4	2	3	2	3		42
9			2	3	4	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	1	3		50
10			3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3		72
11			2	1	2	2	2	3	3	4	2	4	2	4	3	4	2	4	3	2	2	5		56
12			3	1	1	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1	3	2		56
13			4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4		67
14			3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3		51
15			3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	2	4	3	2	4	2		61
VARP (Varianza de la población)			0,49	0,96	1,47	0,83	0,56	0,67	0,83	0,86	0,52	0,83	0,80	0,5	0,5	0,6	0,6	0,7	0,5	0,9	0,5	1,4	S _T ² :	57,1
																							Σ S _i ² :	14,92
	K: El número de ítems																						K:	20
	S S _i ² : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems																						S S _i ² :	14,92
	S _T ² : La Varianza de la suma de los Ítems																						ST2 :	57,09
																							CAL1	1053
																							CAL2	0,739
																							VALOR ABSOLUTO	0,739
																							ALFA DE CRONBACH	0,778

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Anexo 7 Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 30 de junio de 2021

Carta P. 289-2021-UCV-EPG-SP

DR.
JULIO CARLOS JUANCANO CARDENAS
Director
HOSPITAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOME

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **BRICEÑO FERNANDINI, JANET DEBORAH**; identificado(a) con DNI/CE N° 10202615 y código de matrícula N° 7002480567; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**Percepción de Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción Familiar, Emergencia
Pediátrica, Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 8 Carta de autorización de aplicacio de instrumento



Ministerio de
Salud

Hospital Nacional Docente Madre
Niño "San Bartolomé"

Oficina de Apoyo a Docencia
e Investigación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 12 de julio de 2021

CARGO

OFICIO N°0330-2021-OADI-HONADOMANI-SB

JANET DEBORAH BRICEÑO FERNANDINI

Investigadora Principal

Presente.-

Expediente N° 08561-21

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y en relación al Proyecto de Tesis:

**"PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN FAMILIAR
ÁREA DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA, HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN
BARTOLOMÉ, LIMA, 2021"**

Al respecto se observa lo siguiente:

- No se logra acceso vía Internet en 9 de las 25 referencias indexadas. Se recomienda revisar las direcciones en las páginas web.
- El planteamiento del tema, la metodología estadística propuesta, así como el plan de análisis de los resultados a obtener son apropiados para el estudio

Conclusión:

El Comité Investigación del HONADOMANI San Bartolomé y el Comité Institucional de Ética en Investigación, aprueban de manera expedita el proyecto de Investigación con **Exp. N°08561-21**.

Hago propicia la oportunidad para renovar los sentimientos de nuestra consideración y estima personal.

Atentamente.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
"SAN BARTOLOMÉ"

MC. GUILLERMO RAMÍREZ VÁSQUEZ GÓMEZ,
Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
CMP 024519 - RNE 12113



GVG/vma
cc.archivo