



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES, EN EL  
SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA, HOSPITAL RENE TOCHE GROPP  
CHINCHA”

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTA EN  
CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Presentado por:

AUTORA: LOAYZA CANTO, ERLINDA BETSABE

ASESORA: DRA. CÁRDENAS DE FERNÁNDEZ, MARÍA HILDA  
CÓDIGO ORCID:

LIMA – PERÚ

2022



**“Calidad de atención y satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia  
Pediátrica, Hospital Rene Toche Groppo Chincha”**

## **DEDICATORIA**

**Este presente trabajo está dedicado  
primeramente a Dios y a mis padres por el  
apoyo incondicional**

## **AGRADECIMIENTO**

**Mi agradecimiento está dedicado  
A mis familiares y amistades por el  
apoyo para realizar esta  
investigación**

ASESORA: DRA. CÁRDENAS DE FERNÁNDEZ, MARÍA HILDA

**JURADOS:**

**Presidente : Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos**

**Secretaria : Mg. Jeannette Giselle Avila Vargas Machuca**

**Vocal : Mg. Efigenia Caleste Valentina Santos**

## ÍNDICE

<b>Resumen</b> .....	10
<b>Abstract</b> .....	11
<b>1. EL PROBLEMA</b> .....	12
<b>1.1. Planteamiento del problema</b> .....	12
<b>1.2. Formulación del problema</b> .....	14
<b>1.2.1. Problema general</b> .....	14
<b>1.2.2. Problemas específicos</b> .....	14
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b> .....	15
<b>1.3.1 Objetivo general</b> .....	15
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b> .....	15
<b>1.4. Justificación de la investigación</b> .....	15
<b>1.4.1 Teórica</b> .....	15
<b>1.4.2 Metodológica</b> .....	15
<b>1.4.3 Práctica</b> .....	15
<b>1.5. Delimitaciones de la investigación</b> .....	16
<b>1.5.1 Temporal</b> .....	16
<b>1.5.2 Espacial</b> .....	16
<b>1.5.3 Recursos</b> .....	16
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	17
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	17
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	20
<b>2.3. Formulación de hipótesis</b> .....	23
<b>2.3.1. Hipótesis general</b> .....	23
<b>2.3.2. Hipótesis específicas</b> .....	23
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	24
<b>3.1. Método de la investigación</b> .....	24
<b>3.2. Enfoque de la investigación</b> .....	24
<b>3.3. Tipo de investigación</b> .....	24
<b>3.4. Diseño de la investigación</b> .....	24
<b>3.5. Población, muestra y muestreo</b> .....	24
<b>3.6. Variables y operacionalización</b> .....	26
<b>3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	30
<b>3.7.1. Técnica</b> .....	30

<b>3.7.2. Descripción de instrumentos</b> .....	30
<b>3.7.3. Validación</b> .....	32
<b>3.7. 4 Confiabilidad</b> .....	33
<b>3.8.Plan de procesamiento y análisis de datos</b> .....	33
<b>3.9.Aspectos éticos</b> .....	34
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b> .....	36
<b>4.1.Cronograma de actividades</b> .....	36
<b>4.2.Presupuesto</b> .....	37
<b>5. REFERENCIAS</b> .....	38
<b>Anexos</b> .....	42
<b>Matriz de consistencia</b> .....	42
<b>Matriz de operacionalización de variables</b> .....	43
<b>Instrumentos</b> .....	45
<b>Consentimiento informado</b> .....	49

## Resumen

La calidad en los servicios de salud y la satisfacción del paciente están estrechamente relacionadas. El grado de satisfacción del acompañante del paciente cumple una función importante en la atención médica más aun en ámbito de emergencia pediátrica. Se trata de un juicio sobre la calidad de la atención, que incorpora expectativas y percepciones del paciente, obteniendo un aspecto del bienestar psicológico del paciente y también un signo de éxito para la institución sanitaria, teniendo como resultado el cumplimiento del tratamiento. El estudio tiene como objetivo; determinar la relaciona entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chincha. Esta investigación es básica de enfoque cuantitativo, no experimental, de nivel correlacional y transversal. La población fue de 1069 padres y la muestra de 85 padres del servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chincha. La técnica de la encuesta es la que se aplicará para la recolección de las observaciones de ambas variables. Para medir la calidad de atención se utilizará el cuestionario creado y validado por Pariona, instrumento compuesto por 23 ítems en tres dimensiones, tiene una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,746. Para estimar la satisfacción de los padres se utilizará el cuestionario creado y validado por Janampa tiene una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,810. Los datos serán procesados estadísticamente con el coeficiente de correlación de Spearman y presentados en tablas y figuras

**Palabras Claves:** Calidad de atención, satisfacción, pediatría, emergencia.

### **Abstract**

Quality in health services and patient satisfaction are closely related. The degree of satisfaction of the patient's companion plays an important role in medical care even more so in the field of pediatric emergency. It is a judgment on the quality of care, which incorporates expectations and perceptions of the patient, obtaining an aspect of the psychological well-being of the patient and also a sign of success for the health institution, resulting in compliance with treatment. The study aims to; determine the relationship between quality of care and parental satisfaction in the Pediatric Emergency Service of the Rene Toche Groppo Chinchu Hospital. This research is basic of quantitative approach, not experimental, correlational and transversal level. The population was 1069 parents and the sample of 85 parents from the Pediatric Emergency Service of the Rene Toche Groppo Chinchu Hospital. The survey technique is the one that will be applied for the collection of observations of both variables. To measure the quality of care, the questionnaire created and validated by Pariona will be used, an instrument composed of 23 items in three dimensions, with a Cronbach's alpha reliability of 0.746. To estimate parental satisfaction, the questionnaire created and validated by Janampa will be used with a Cronbach's alpha reliability of 0.810. The data will be statistically processed with spearman's correlation coefficient and presented in tables and figures

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, pediatrics, emergency.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La calidad de atención es una serie de acciones y procesos que se brinda en el servicio de salud, cumpliendo los estándares establecidos siendo uno de sus objetivos la satisfacción de sus usuarios, pacientes y familiares, como el presente caso de los padres de niños en el servicio de emergencia pediátrica; el cual es un servicio dedicado, al diagnóstico y tratamiento de enfermedades o lesiones imprevistas, su práctica incluye la evaluación preliminar, el diagnóstico, el tratamiento, la coordinación de la atención entre múltiples proveedores y el tratamiento de cualquier paciente que requiera tratamiento médico, quirúrgico o psiquiátrico inmediato (1).

En el mismo contexto la Federación Internacional de Médicos de Emergencia (IFEM), mencionó, que aproximadamente en el año 2019, 6,3 millones de niños murieron en todo el mundo, con 5,4 millones de estas muertes antes de los 5 años, la mayoría de ellas por causas fácilmente prevenibles o tratables como la neumonía o la gastroenteritis. Esto equivale a aproximadamente 15,000 niños menores de 5 años que murieron a diario innecesariamente en 2017. Las muertes infantiles se distribuyen de manera desigual en todo el mundo, con el 80% de las muertes mundiales de menores de 5 años en dos regiones de países de ingresos bajos y medios (LMIC): 50% en África subsahariana y 30% del sur de Asia (2).

De manera similar, la Organización Mundial de la Salud informa que, aunque la salud de los niños y adolescentes ha mejorado en los últimos 20 años, el progreso se ha estancado y está a punto de revertirse. Sobre la base de medidas indirectas de retraso en el crecimiento y pobreza, se estima que 250 millones de niños menores de cinco años en países de ingresos bajos y medianos corren el riesgo de no poder realizar su potencial de desarrollo. Sin embargo, lo que es más preocupante es que, además de las malas condiciones médicas, todos los niños del mundo se enfrentan ahora a la amenaza existencial del cambio climático y la presión comercial (3).

De igual manera a nivel internacional en un estudio del 2021 se menciona que, a pesar de las mejoras en las últimas décadas, continúan existiendo graves disparidades en la

disponibilidad y el acceso a atención médica de alta calidad para niños y adolescentes en todo Estados Unidos en todos sus servicios incluidos lo de emergencia. Los factores económicos y raciales, la mala distribución geográfica de los pediatras de atención primaria y de emergencia con la disponibilidad limitada de subespecialistas médicos pediátricos y especialistas en cirugía pediátrica contribuyen a un acceso desigual a la atención pediátrica. Una cobertura de telesalud sólida e integral es fundamental para mejorar el acceso pediátrico y la calidad de la atención y los servicios, especialmente para las poblaciones de escasos recursos (4).

En América Latina, el Banco Interamericano de Desarrollo afirmó que la calidad del servicio es fundamental porque puede promover o perjudicar el desarrollo. En América Latina y el Caribe, hay mucho margen de mejora en esta área. La mala calidad del servicio perjudica el desarrollo. Mejorar la calidad significa necesariamente invertir en la formación, los incentivos, la retención y el cuidado de los proveedores, porque los servicios de desarrollo infantil requieren una gran cantidad de recursos humanos. Ya sea en un centro institucional o en el hogar, la calidad de la interacción entre niños y adultos es un requisito básico para un resultado positivo de un plan de desarrollo infantil. Estos deben ser un vocabulario cálido, frecuente y rico y pueden aceptar las necesidades de los menores, tanto en servicio de atención primera o emergencias (5).

Por otro lado, a nivel nacional en un estudio aplicado en el Hospital Regional Lambayeque, durante el 2018 se encontró que, en un grupo de madres, el 83% estaba muy satisfecho con la atención en el área de emergencia pediátrica, el 11% estaba satisfecho y el 6% estaba insatisfecho con la atención brindada. La dimensión más evaluada es la dimensión ambiental, el 83% de las madres están muy satisfechas, el menor peso es la dimensión de relaciones interpersonales y el 16% de las madres están insatisfechas (6). Asimismo, cabe decir que el Servicio de Emergencia Pediátrica en el Perú, atiende a pacientes desde los 0 (cero) hasta los 14 años (13 años, 11 meses y 29 días), quienes presenten alteración de su salud en forma súbita (aguda y de presentación reciente), la que pueda poner en riesgo su vida o causar secuelas graves(7).

De manera similar a los hallazgos de un estudio realizado en Lima en 2021, en el servicio de Emergencias Pediátricas de un hospital donde se encontró problemáticas como la falta de cama, referencias injustificadas, predominio de la prioridad II y

especialidades/subespecialidades requeridas Pediatría, Cirugía Pediátrica y Gastroenterología, falta de personal y especialistas etc. (8). Al igual que otro estudio donde se encontró que el 96 % de las madres tienen satisfacción media, el 3% una satisfacción alta y el 1% una satisfacción baja sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en emergencia pediátrica(9). Finalmente, en un Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima, se halló que se identificaron como niveles prevalentes en la satisfacción al usuario, a los niveles bajos (30% en muy insatisfecha y 28.3% en insatisfecha) donde no solo opinaron sobre la atención sino sobre la gestión indicando que el 48.3% de los padres considera que la gestión es buena, mientras que el 28.3% la considera deficiente(10).

Asimismo a nivel local en el Servicio de Emergencia Pediátrica, Hospital Rene Toche Groppo Chíncha, se ha observado que los padres presentan cierta insatisfacción con el trato del personal de enfermería al respecto a la atención que se les brinda a sus hijos, pero este desarrollo problemático es una situación que se da en varios servicios, según el mismo personal por escasez de colaboradores, falta de organización entre otras y por la evidente carga de trabajo que muchas veces no es considerado por los padres.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres, en el Servicio de Emergencia Pediátrica, Hospital Rene Toche Groppo Chíncha?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión técnico y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chíncha?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chíncha?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chíncha?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chincha.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la dimensión técnico y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chincha.

Identificar la relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chincha.

Identificar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chincha.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Teórica**

Porque el estudio presentará una serie de análisis de la teoría disponible tanto de conceptos de autores, investigaciones e informes de las instituciones internacionales de salud y otras relevantes con lo cual poder explicar la naturaleza de las variables y cubrir algún desconocimiento de lo que implica la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

#### **1.4.2 Metodológica**

El estudio presentará instrumentos de análisis y validados que permitirán la medición exacta de las variables de estudio lo que servirá de aporte a otras investigaciones que se desarrollen en el mismo contexto, además que se muestra una manera de medir cuantitativa mente la calidad de atención y la satisfacción de los padres de familia respecto al servicio brindado a su hijo.

#### **1.4.3 Práctica**

El conocer cómo se desarrolla la calidad de atención en el servicio de emergencia pediátrica y como ello repercute en la satisfacción de los padres nos permitirá conocer que tan relacionados están estos dos aspectos y con ello poder encontrar sus deficiencias y recomendar las acciones del caso para aportar una mejora en el servicio además de lograr una mayor satisfacción en los padres.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El tiempo que cubra el presente proyecto es de enero-agosto 2022. Para culminar el estudio se considera a finales del 2022.

### **1.5.2 Espacial**

Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo ubicada Prol. En Calle Junin 625 Chincha.

### **1.5.3 Recursos**

Este proyecto será gestionado, administrado y autofinanciado por la investigadora y se contará con la disponibilidad de tiempo para las actividades que implique el estudio.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Internacionales**

Sosa et al. (11) en Colombia en el 2020 presentaron su estudio con el objetivo de “Conocer la percepción de los padres de pacientes menores de 14 años, acerca de la atención humanizada, en el servicio de urgencias de pediatría de un hospital de IV nivel” El estudio descriptivo transversal donde se obtuvo que el 71,9% de los encuestados son mujeres de 139. El 95,2% son padres, el 74,6% tiene entre 25 y 44 años y el 96,2% ha completado la educación secundaria. Las actividades más calificadas por los padres son: escuchar con atención, explicaciones fáciles de entender, trato cortés y respetuoso, privacidad e información sobre el progreso clínico y los resultados de los exámenes. Se concluyó que la mayoría de padres están satisfechos en especial con el nivel de comunicación con el personal de enfermería.

Espinoza (12) presentó en Nicaragua en el 2020 su estudio con el objetivo de “Evaluar la satisfacción de los pacientes, padres y tutores que tienen contacto en la Unidad de Atención Febril donde se atiende a niños en emergencia” Estudio descriptivo donde participaron 120 padres en una encuesta. Según los datos sobre buen trato, buena voluntad, respeto a la privacidad y actitudes positivas, la conclusión es que el personal del hospital de Nicaragua en Alemania en 2019 tiene una buena y destacada visión de la calidad de la atención de la UAF. Otro hallazgo es que el tiempo de espera para ingresar a la UAF y el tiempo para recolectar signos vitales después del ingreso se prolonga habiendo una cierta insatisfacción en ello.

Padrón (13) en Ecuador en el 2020 presentó su estudio con el objetivo de “Conocer el grado de satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas en el periodo comprendido entre junio 2019 y febrero 2020, desde la perspectiva del usuario o acompañante”. Estudio descriptivo y transversal diseñado. Resultados: El porcentaje del 12,2% se refleja en la satisfacción de los usuarios

o sus pares con los servicios de urgencias pediátricas. La dimensión más satisfactoria para los usuarios es el aspecto tangible, que representa el 23%, lo que demuestra que hay suficiente espacio físico. Conclusión: La satisfacción es menor que otras encuestas, lo que confirma que los aspectos tangibles han obtenido una mayor satisfacción.

También se tiene el estudio de López (14) en Nicaragua en el 2017 con el objetivo de “Evaluar el grado de satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos”. Estudio descriptivo transversal, con una población y muestra de 23 padres y la aplicación de cuestionarios, donde se encontró que las expectativas de los padres o tutores de los pacientes se encontraron entre un índice 4.16 – 4.25 para todas las dimensiones, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a la satisfacción; para percepción de 4.14 – 4.41, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a satisfacción El índice de calidad del servicio fue de -0.05 Conclusiones El índice de calidad del servicio muestra en términos generales el posicionamiento de la calidad buena, aun teniendo el signo negativo.

Otro estudio es el de Maggi (15) en Ecuador en el 2018 con el objetivo de “Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. La muestra consta de 357 representantes infantiles. El estudio se diseñó como un análisis transversal y la recolección de datos se realizó con un cuestionario. Resultados: Las dimensiones de insatisfacción del usuario en el servicio de urgencias pediátricas del Miracle General Hospital son tangibilidad, confiabilidad, seguridad y empatía; aunque se considera que la capacidad de respuesta está parcialmente satisfecha, ya que se estima que las expectativas y percepciones son bajas. Conclusión: Como todos sabemos, el servicio no puede brindar total seguridad a los pacientes y la calidez durante el tratamiento es insuficiente.

### **Nacionales**

Poma (16) en Lima en el 2021 donde tuvo el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en **niños** que asisten al Servicio de **Emergencia** del Instituto Nacional de Salud del Niño – 2018”. La investigación es cuantitativa, descriptiva y transversal. La población está formada por 162 padres. Y una muestra de 60 padres. La herramienta utilizada es el cuestionario CARE-Q de Patricia Larson. Resultados: el 46,7% de los padres expresó satisfacción moderada con la atención brindada por las enfermeras, el 45% expresó alta satisfacción y el 8,3% expresó baja

satisfacción. Conclusión: Los padres de niños hospitalizados en la sala de observación de urgencias del INSN mostraron un nivel moderado de satisfacción con la atención recibida.

Ponce (17) en Lima Perú durante el 2020, con el objetivo de “determinar la relación entre los protocolos de bioseguridad con la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencias Pediátricas de Lima”. Considerando para ello una muestra de 60 padres. El tipo de investigación fue cuantitativa, siendo el diseño no experimental, los instrumentos cuestionarios. Se identificaron como niveles prevalentes en la satisfacción al usuario, a los niveles bajos (30% en muy insatisfecha y 28.3% en insatisfecha) misma tendencia que se presentó en cada una de sus dimensiones fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles. El estudio concluyó afirmando, que la gestión de los protocolos de bioseguridad se relaciona significativamente ( $p=0.00$ ,  $\rho=.448$ ) con la satisfacción de los usuarios.

Por su parte Briceño (18) en el año 2020 en Lima Perú presentó su estudio con el objetivo de “determinar la satisfacción de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, 2019”. El estudio utilizó métodos cuantitativos, descriptivos y transversales, la población y muestra estuvo conformada por 152 padres. En los resultados se encontró que el 52.6% en un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 42.8% tiene un nivel de satisfacción medio;. Conclusiones: la satisfacción del usuario, con respecto a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, está en 52.6% en un nivel de satisfacción alto, así mismo, un 42.8% en un nivel medio.

Cielo (19) en el 2020 en Trujillo Perú, presentó su estudio con el objetivo de “determinar la relación que existe entre el Cuidado Humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción materna en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. Hospital Belén de Trujillo, 2019”. Fue un estudio tipo descriptivo correlacional. La muestra de 40 madres. El 52.5 % de las madres percibe el cuidado humanizado de enfermería en un nivel alto, el 32.5 % en un nivel medio y el 15.0% en un nivel bajo. En cuanto al nivel de satisfacción, el 55.0% de las madres obtuvo un nivel de satisfacción bajo, 32.5 % un nivel medio y 12.5% un nivel alto; Se concluyó que si existe una correlación entre las variables de estudio, cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción materna, obteniendo un coeficiente de correlación,  $R= 0,893$  y un nivel altamente significativo  $p= 0,00$ .

Finalmente se tiene al estudio de Cordova (20) durante el 2018 en Lima Perú, con el objetivo de “determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres de los niños con infección respiratoria aguda en los servicios de Pediatría del Hospital de emergencia de Villa del salvador, Lima 2018”. La investigación fue descriptivo-correlacional, investigación no experimental, cuya población fue de 234 personas y la muestra fue 138. Los resultados fueron: en la calidad del cuidado enfermero es el nivel bajo en 106 (76,8%) y nivel medio en 32 (23,2%), y el nivel de satisfacción es bajo en 72 encuestados (52,2%). Se concluye la calidad del cuidado del enfermero tiene relación directa y significativa con la satisfacción de los padres de los niños con infección respiratoria aguda en los servicios de Pediatría.

## **2.2.Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad de atención**

Del mismo modo, para comprender este problema, la calidad de la atención se define como la satisfacción de las necesidades y requisitos de los pacientes individuales, su entorno familiar y la sociedad en su conjunto. Se basa en el cambio organizacional y su objetivo es lograr la excelencia en servicios que eliminen errores y mejoren el desempeño organizacional (21). Del mismo modo, teniendo en cuenta los valores personales y sociales, la calidad de la atención se define como la capacidad de lograr los mayores beneficios esperados posibles. (22).

Por otro lado, la calidad de la atención se considera un proceso cuyo objetivo es lograr un alto nivel de excelencia en la prestación de cuidados y atención al usuario para que éste quede satisfecho. Sin embargo, para lograr tal logro hay que tener en cuenta que la presencia, la permanencia, la continuidad y el azar son condiciones específicas y únicas en este proceso (23).

En el mismo contexto, la Organización Mundial de la Salud señaló que la calidad de la atención es una acción para lograr que cada paciente reciba los servicios de diagnóstico y tratamiento más adecuados para lograr la mejor atención médica, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente. . Pacientes y servicios médicos, y lograr los mejores resultados con el menor riesgo de impacto iatrogénico y la mayor satisfacción del paciente (24).

Del mismo modo, la calidad de la atención se puede describir de dos maneras: el significado más riguroso es un conjunto de técnicas para asegurar que los estándares, la eficiencia y la eficacia de la atención se mantengan y mejoren; en un sentido más amplio, es una especie de enfoque esta práctica Control de actividades. Esto plantea un desafío para el administrador de enfermería para demostrar la efectividad de los servicios que administra(25).

Por lo tanto, en el sector de la salud se debe asegurar, planificar, monitorear, controlar y evaluar una atención de alta calidad. Por lo tanto, debe tener una estructura unificada para identificar y clasificar características o atributos de calidad, como comprensión, responsabilidad, continuidad y coordinación. Los atributos estructurales incluyen las características del hospital, las unidades de la organización de enfermería, las actitudes de los empleados, los niveles de cognición y educación y la satisfacción laboral de las personas(25).

En este caso, la mejora de la calidad es un concepto revolucionario en el campo de la salud, que tiene como objetivo mejorar el nivel de atención, por muy bueno que sea en la actualidad. Esto requiere que los gerentes, proveedores de servicios y otros empleados no solo cumplan con los estándares, sino que también excedan los estándares para elevarlos(26).

Donabedian fue el primer autor de su teoría de la evaluación de la calidad en 1984 para determinar los elementos necesarios para evaluar la calidad de la atención médica y obtener la satisfacción del usuario. Esto explica al usuario como el principal aspecto de la obtención de información en las últimas décadas, porque resalta el impacto de las instituciones de salud en la sociedad y, además, sirve de base para la formulación de políticas de salud. Calidad de las regulaciones sanitarias en muchos países(26).

Por tanto, la obtención de un servicio de calidad implica muchas variables, cuya importancia depende del entorno en el que se produzca. No solo para medir resultados técnicos, sino también para medir la satisfacción del paciente. La importancia es que el paciente es el evaluador de las acciones que realiza el equipo de salud, porque cree que cada acción es buena y oportuna, o por el contrario, la considera inapropiada y tardía.(26).

La calidad es una filosofía, entendida como un proceso de mejora sistemática, permanente y continua, de alto valor agregado, superando las necesidades y expectativas de los clientes y comunidades en cuanto a cobertura, estrategia e impacto de los servicios de salud, entre las cuales la satisfacción del cliente. El usuario constituye un elemento en la dinámica de resultados de la atención principal y se basa en brindar servicios que superen sus expectativas en función de las necesidades del paciente. Es satisfacer conscientemente las necesidades de los clientes en todos los aspectos, y también significa la invariabilidad de los objetivos y la consistencia y suficiencia de las necesidades del cliente, incluidas las oportunidades de servicio y los costos. Es un atributo inherente o conjunto de atributos de una cosa que la hace considerada igual, mejor o peor que otros productos similares(27).

Asimismo la enfermería como tal es la una disciplina, donde los profesionales deben tener los conocimientos para brindar una atención de calidad con excelencia y al mismo tiempo estos cuidados deben ser relacionado a las necesidades con la utilización de los elementos y herramientas con el fin de garantizar una la atención acorde a los diversos escenarios y la calidad es la cabida que se tiene para satisfacer o destacar las necesidades o expectativas de aquello que lo pide o está facilitando el servicio una manera adecuada con pautas primordiales que dependiendo la situación (28).

### **2.2.2. Satisfacción de los padres**

Por otro lado, cuando los padres están satisfechos, se define como el resultado del sentimiento de felicidad del usuario frente a la calidad de la atención recibida. Cuando nos referimos a los usuarios, estamos evaluando la atención que recibe el personal de enfermería, la forma en que se pueden satisfacer las necesidades de los usuarios y se pueden atender estas necesidades. Por lo tanto, el placer del usuario se logra siguiendo todos los procedimientos de atención de calidad (29).

Asimismo, la satisfacción se puede definir como el grado en que la atención médica y las condiciones de salud resultantes cumplen con las expectativas del padre. La misma satisfacción es el juicio de valor emitido por el individuo con base en la percepción que éste tiene de las características físicas de la zona y del entorno. características del servicio recibido (30).

También se considera una evaluación subjetiva de la atención, que se centra más en la percepción y la actitud que en los estándares específicos y objetivos. Se evalúa en función de la visión del usuario más que de su propia calidad técnica, y puede conducir a la siguiente situación: si el usuario piensa que el sistema de información es defectuoso o insatisfactorio, constituirá un mal sistema de información para él. . Por tanto, la visión del usuario determinará el éxito o el fracaso del sistema sanitario (31).

Finalmente, es la respuesta o expresión de la madre a la enfermería brindada por la enfermera, la cual se caracteriza por la humanidad, oportunidad, seguridad y sustentabilidad en la Oficina de Crecimiento y Desarrollo (32).

Cabe mencionar que la pediatría es una medicina integral en el período evolutivo desde la concepción hasta el final de la pubertad. Los "especialistas en pediatría" se refieren a una amplia gama de especialistas médicos y quirúrgicos que son responsables de la salud general de niños y adolescentes. Hoy en día, la pediatría es una asignatura altamente técnica y especializada con un enorme potencial docente e investigador y que ha aportado enormes beneficios a los niños (33). Es por ello importante que se esté en constante mejora en cuanto a la atención que se le brinde tanto a los pacientes pediátricos como a sus padres que son los principales agentes de medición en la calidad del servicio ya que son los encargados de que se respete la integridad de sus hijos.

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chincha

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chincha

Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chincha.

Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chincha.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1.Método de la investigación**

El estudio corresponde al método hipotético-deductivo, porque intenta aceptar o negar hipótesis mediante la comparación de hechos encontrados en la realidad. De igual forma, el nivel de investigación tiene relevancia descriptiva, porque su propósito es comprender las principales características de las variables y determinar el grado de correlación entre ellas (34).

#### **3.2.Enfoque de la investigación**

Estudio de investigación con enfoque cuantitativo, este se basa en establecer el patrón de comportamiento de una variable a partir de la medición de la variable a través de estadísticos y valores ordinales(34).

#### **3.3.Tipo de investigación**

La investigación presentada es de tipo observacional y básica porque tiene el propósito de lograr mejorar el conocimiento de ellos observado, en un estudio natural de las variables de estudio (35).

#### **3.4.Diseño de la investigación**

La investigación con diseño no experimental, Porque se hará sin manipular variables, descríbelas como lo que ves en la realidad; lateralmente, como se desarrolla en una población a lo largo del tiempo; un diseño que está correlacionado por la relación entre las variables(35).

#### **3.5.Población, muestra y muestreo**

##### **Población**

La población representa el número total antes del fenómeno de investigación, en el que se analiza, cuantifica y N se integra en un conjunto, teniendo en cuenta las características de la población descrita en la investigación (34). La población estará constituida por 109 padres de los pacientes pediátricos en el Servicio de Emergencia Pediátrica, Hospital Rene Toche Groppo Chincha.

### **Muestra**

Es una pequeña parte de toda la población, una parte representativa, lo que permite obtener resultados similares a toda la encuesta de población. Es decir, los resultados que se obtengan se verán reflejados en toda la población de la misma forma. (34). En este caso se utilizará una ecuación para poblaciones finitas para poder hallar la muestra de estudio, en el cual estima proporciones en poblaciones finitas siguiendo la formula siguiente:

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

### **Donde:**

**Z**= Unidades de error estándar con un nivel de significación del 5% (1.96).

**N**=Tamaño de la población (109).

**P**= Proporción de mujeres (0.5)

**Q**= Proporción de hombre (0.5)

**E**= Precisión en las mediciones (0.05)

### **Reemplazando:**

$$n = \frac{(1.96)^2 (109) (0.5) (0.5)}{(109-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{104.6836}{1.2304}$$

$$n = 85$$

asimismo, la muestra de estudio será 85 padres de los pacientes pediátricos en el Servicio de Emergencia Pediátrica, Hospital Rene Toche Groppo Chincha.

**Criterios de inclusión,** Padres de pacientes pediátricos ingresados al servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chincha y aquellos que deseen participar y firmen el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión,** Padres de otros servicios, padres que no deseen participar y padres que se nieguen a firmar el consentimiento informado.

## **Muestreo**

En la presente investigación el muestreo es el probabilístico aleatorio simple, donde se hizo de una formula para obtener la cantidad de la muestra y la probabilidad aleatoria simple es decir el azar para poder elegir los componentes de la muestra.

### **3.6. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Calidad de atención**

##### **Definición conceptual de la variable**

El objetivo es alcanzar un alto nivel de excelencia en la prestación de cuidados y atención al usuario, satisfaciendo así al usuario. Sin embargo, para lograr tal logro hay que tener en cuenta que la presencia, la permanencia, la continuidad y el azar son condiciones específicas y únicas en este proceso (13).

##### **Definición operacional de la variable**

La calidad de atención es una serie de procesos que se le brinda al pacientes en este caso pediátricos y padres siguiendo estándares establecidos. En el trabajo se aplicará un cuestionario de 23 preguntas dividido en tres dimensiones; técnico científico; interpersonal y entorno.

#### **Variable 2: Satisfacción de los padres**

##### **Definición conceptual de la variable**

En la medida en que la atención médica y las condiciones de salud resultantes cumplan con las expectativas del padre, la satisfacción es también un juicio de valor emitido con base en la percepción del individuo sobre las condiciones del área física y las características de los servicios recibidos (20)

##### **Definición operacional de la variable**

Es una percepción que los padres y que se genera en base a la calidad del servicio ofrecido a sus hijos. En el trabajo se aplicará un cuestionario de 26 preguntas dividido en cuatro dimensiones; humana, oportuna, continua, segura y libre de riesgo.

## Variables y operacionalización

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<b>Calidad de atención</b>	La calidad de atención es una serie de procesos que se le brinda al paciente en este caso pediátricos y padres siguiendo estándares establecidos. En el trabajo se aplicará un cuestionario de 23 preguntas dividido en tres dimensiones; técnico científico; interpersonal y entorno.	Técnico científico	Disponibilidad Conocimiento Oportunidad Habilidad Consentimiento Tiempo Seguridad	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Optima: (85-115) Regular: (54-84) Deficiente(23-53)
		Interpersonal	Saludo, Amabilidad, Empatía Respeto Escucha Privacidad		
		Entorno	Ubicación apropiada, Limpieza Comodidad Ventilación Equipos Ambiente agradable		
<b>Satisfacción de los padres</b>	Es una percepción que los padres y que se genera en base	Humana	Disposición Respeto	Nunca = 1	Alta: (96-130) Media: (61-95)

	a la calidad del servicio ofrecido a sus hijos. En el trabajo se aplicará un cuestionario de 26 preguntas dividido en cuatro dimensiones; humana, oportuna, continua, segura y libre de riesgo.		Amabilidad Empatía	Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Baja: (26-60)
		Oportuna	Orientación Paciencia Información Necesidades		
		Continua	Tiempo Participación de padres		
		Segura y libre de riesgo	Explica y facilita Confidencialidad Confianza Educación Ambiente		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La encuesta se utiliza como técnica de recogida de datos, principalmente para la investigación social porque tiene un formato estructurado y ordenado y permite obtener datos de una forma más práctica y eficaz(34). la cual se utilizará para medir el conocimiento.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Por medio de dos cuestionarios se recogerá las observaciones previamente a presentar el trabajo de indagación.

##### **Descripción**

Se tomo al instrumento de una investigación parecida, titulada “Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría - Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018” de Pariona (36), en base al marco teórico y los objetivos propuestos. Asimismo, cuenta de las tres dimensiones tratando los indicadores asignados.

##### **En el caso de la variable satisfacción de los padres**

Se tomo al instrumento de una investigación parecida, titulada “Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016” Janampa (37), en base al marco teórico y los objetivos propuestos. Asimismo, cuenta de las cuatro dimensiones tratando los indicadores asignados.

##### **Criterios de calificación**

###### **Variable calidad de atención**

Los criterios de la calidad de atención se valorarán a través de un cuestionario de rango:

- Nunca (1)
- Casi nunca(2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

Las interrogantes son clasificadas con una escala de Likert. Al finalizar el cuestionario se obtiene 115 puntos si en su totalidad las preguntas son respondidas con siempre y 23 puntos si responden la opción mínima.

<b>NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>
Baja	23 a 53 puntos
Media	54 a 84 puntos
Alta	85 a 115 puntos

En la puntuación de dimensiones se modifican conformen la cantidad de ítems asignados a cada dimensión

<b>Técnico</b>	<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>
Baja	9 a 20 puntos
Media	21 a 32 puntos
Alta	33 a 45 puntos
<b>Interpersonal</b>	<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>
Baja	7 a 15 puntos
Media	16 a 25 puntos
Alta	26 a 35 puntos

<b>Entorno</b>	<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>
Baja	7 a 15 puntos
Media	16 a 25 puntos
Alta	26 a 35 puntos

### **Variable satisfacción de los padres**

Los criterios de la satisfacción de los padres se valorarán a través de un cuestionario de rango:

- Nunca (1)
- Casi nunca(2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

Las interrogantes son clasificadas con una escala de Likert. Al finalizar el cuestionario se obtiene 130 puntos si en su totalidad las preguntas son respondidas con siempre y 26 puntos si responden la opción mínima.

<b>SATISFACCIÓN DE LOS PADRES</b>	<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>
Baja	26 a 60 puntos
Media	61 a 95 puntos
Alta	96 a 130 puntos

En la puntuación de dimensiones se modifican conformen la cantidad de ítems asignados a cada dimensión

<b>Humana</b>	<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>
Baja	8 a 18 puntos
Media	19 a 29 puntos
Alta	30 a 40 puntos

<b>Oportuna</b>	<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>
Baja	6 a 13 puntos
Media	14 a 21 puntos
Alta	22 a 30 puntos

<b>Continua</b>	<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>
Baja	5 a 11 puntos
Media	12 a 18 puntos
Alta	19 a 25 puntos

<b>Segura y libre de riesgo</b>	<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>
Baja	7 a 15 puntos
Media	16 a 25 puntos
Alta	26 a 35 puntos

### 3.7.3. Validación

En el caso de la calidad de atención Pariona (36) en la validez del contenido lo hizo mediante el cálculo de los promedios de cada pregunta y de la prueba de V de Aiken a partir de las valoraciones cuantitativa de 5 juicio de expertos, a los cuales se le hizo

entrega del instrumento para su apreciación y sugerencias, obteniéndose la aprobación de ello obteniendo como resultado de  $v= 0.80$ .

En el caso de la satisfacción de los padres Janampa (37) en la validez del contenido lo hizo mediante el cálculo de los promedios de cada pregunta y de la prueba binomial a partir de las valoraciones cuantitativa de 8 juicios de expertos, a los cuales se le hizo entrega del instrumento para su apreciación y sugerencias, obteniéndose la aprobación de ello obteniendo como resultado de  $v= 0.90$  con una significancia de 0.004.

#### **3.7. 4 Confiabilidad**

En el caso de la calidad de atención Pariona (36) La valoró a través de una prueba piloto realizada a 25 padres de niños hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, usando la confiabilidad estadística de Alfa de Cronbach, teniendo como resultado de 0.743.

En el caso de la satisfacción de los padres Janampa (37) La valoró a través de una prueba piloto realizada a 20 padres, usando la confiabilidad estadística de Alfa de Cronbach, teniendo como resultado de 0.810.

#### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se iniciará con el recojo de las observaciones mediante los trámites correspondientes a adquirir las autorizaciones concernientes para la ejecución de la investigación en la especialidad de emergencias. Cabe resaltar que previamente se hará la carta de autorización de la Universidad Privada Norbert Wiener, la que entregaremos a la Jefatura del Servicio de Emergencias y al Departamento de Investigación del Hospital Rene Toche Groppo Chincha. A conformidad y comprobación debida a esta situación, se podrá comenzar las gestiones en la toma del muestreo.

Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La encuesta será aplicada durante los días de lunes a viernes. Se elegirán a los partícipes de la investigación según los criterios de exclusión e inclusión delineados en esta investigación, para que sea cancelatorio será situaciones en las que los padres no deseen participar, o que su niño ya no se encuentre en el servicio.

Asimismo, un aproximado de 20 minutos tomará realizarse la entrevista estructurada a los padres de los pacientes pediátricos, posteriormente se realizará el análisis de las encuestas individualmente, corroborándose la codificación y el relleno del ítem individualmente.

#### Métodos de análisis estadístico

Una vez finalizada la aplicación de la herramienta, se elaborará una base de datos en el programa SPSS.25.0, y luego se prepararán las tablas y gráficos correspondientes en los programas Microsoft Office Word 2013 y Microsoft Office Excel 2013 según corresponda. El análisis estadístico se realizará a través de las frecuencias y porcentajes de la tabla, así como mediante gráficos de barras, elementos que ayudan a ver la descripción y posibles relaciones entre las variables de investigación. Las pruebas estadísticas no paramétricas Rho de Spearman se utilizarán para la comprobación de hipótesis porque son variables ordinales. Finalmente, se implementarán figuras y tablas para facilitar la discusión y las conclusiones de la investigación.

### **3.9.Aspectos éticos**

En el desarrollo de la indagación esencialmente se debe tener responsabilidad con código de ética de investigaciones en salud, mediante el cual se prioriza y vela por el bienestar de la persona. De manera que, se entregara el documento de consentimiento informado a los participantes. Análogamente, se respetarán principios bioéticos como:

#### **Principio de autonomía**

Se respetará el principio de autonomía puesto que a través del consentimiento informado serán partícipes de la investigación, poniendo la soberanía del individuo de manera estricta en esta investigación.

#### **Principio de beneficencia**

En la presente investigación se busca y vela por los requerimientos de los participantes del estudio, sin importar que estos requerimientos tengan carácter informativo, comunicativo, espiritual y emocional que serán otorgadas en provecho de ellos.

#### **Principio de no maleficencia**

Los datos adquiridos en el estudio de investigación serán confidenciales, velando que la privacidad e identidad de los partícipes estén protegidos, durante el análisis debe predominar el confort de los participantes.

**Principio de justicia**

Todos los participantes de la investigación serán tratados de la misma manera en lo referente a lo cordial y el respeto, sin distinción alguna, sin preferencias ni discriminaciones

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1.Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021/2022																							
	Octubre				Noviembre				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planteamiento de la problemática de la investigación	X	X	X																					
Etapa de búsqueda de la bibliografía		X	x	X	X	X	X																	
Proponer la introducción: planteamiento del problema, argumentación teórica y antecedentes				X	X	X	X	X																
Establecer la relevancia teórica, práctica y epistemológica del estudio							X	X	X	X	X	X												
Remarcar los objetivos e hipótesis del estudio							X	X	X	X	X	X	X											
Estructuración de métodos y materiales: diseño, tipo y enfoque de la investigación												X	X	X	X	X								
Establecer los criterios de exclusión e inclusión de la población estudiada, recojo de la muestra y determinar el muestreo													X	X	X	X	X							
Trasladar al comité de ética del nosocomio														X	X	X	X							
Escoger la prueba estadística conveniente para examinar la data														X	X	X	X	X						
Establecer el apoyo legal y técnico administrativo del nosocomio														X	X	X	X	X						
Planteamiento de los adjuntos															X	X	X	X	X	X	X	X		
Aceptación del trabajo																X	X	X	X	X	X	X		
Recolección de la muestra																X	X	X	X	X	X	X	X	X
Planteamiento del trabajo: versión 1																X	X	X	X	X	X	X	X	X

## 4.2.Presupuesto

### Recursos humanos y presupuesto

Materiales	2021/2022						TOTAL
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	S/.
<b>Equipos</b>							
1 computadora	1000						1000
Tarjeta de memoria	30			20			50
<b>Útiles</b>							0
Bolígrafos	3			2		1	6
Papelería		10			10	10	30
<b>Material</b>							0
Material de consulta	60	60			20	30	170
Copias fotostáticas	30	30			20	20	100
Ediciones	50	10			20	20	100
Espiral	7	20			10	10	47
<b>Varios</b>							0
Transporte	70	50	15	15	20	20	190
Comestible	30	30					60
Comunicaciones	20	10	15	15		10	70
Digitador	100		100		100	100	400
Imprevistos		280			200	200	680
<b>TOTAL</b>	1400	500	130	52	400	421	<b>2903</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Pavlicich V. La Emergencia Pediátrica: Una especialidad que se consolida en la región. *Pediatría (Asunción)*. 2018; 44(3).
2. Federación Internacional de Medicina de Emergencias. Estandares de cuidado para niños en el departamento de emergencias. ; 2019.
3. Organización Mundial de la Salud. El mundo no está ofreciendo a los niños una vida saludable y un clima adecuado para su futuro: OMS-UNICEF-The Lancet. OMS; 2020.
4. Curfman A, Herendeen N, Marcin J, Bodnar C, McSwain S. Telesalud: mejora del acceso y la calidad de la atención médica pediátrica. *Pediatrics*. 2021; 1448(3).
5. Banco Interamericano de Desarrollo. Los desafíos del desarrollo infantil en América Latina y el Caribe. ; 2020.
6. Coronado A, Vasquez K. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017. ; 2018.
7. Paz J. “Caracterización de las referencias del hospital de emergencias pediátricas, Lima 2018. [Tesis de titulación] 2021. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3818/PAZ%20VARGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Pareja F. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé abril 2017. [Tesis de especialidad] 2019. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5180/Pareja\\_%20Fany.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5180/Pareja_%20Fany.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
9. Essalud. Guía de atención al asegurado Emergencia Pediátrica. [Internet] 2020 Disponible en: [http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/defensoria/G\\_emergencia\\_pediatrica.pdf](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/defensoria/G_emergencia_pediatrica.pdf)
10. Ponce S. Gestión de protocolos de bioseguridad y satisfacción del usuario en el Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima 2020. [Tesis de Maestría] Universidad Cesar Vallejo; 2020 Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53566>

11. Sosa O, Camargo C, Echeverría C, Estrada J. Percepción de la atención humanizada en urgencias de pediatría en un hospital de cuarto nivel en Bogotá, Colombia. ; 2020.
12. Espinoza I. Evaluación de la satisfacción de los pacientes, padres y tutores de atención recibida en la Unidad de Atención a Febriles- Hospital Alemán Nicaragüense, octubre 2019. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2020.
13. Padrón K. Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas. Junio 2019 – febrero 2020. Ecuador: Universidad Católica de Cuenca; 2020.
14. López M. Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al Hospital Básico San Gabriel 2019. [Tesis de Maestría] Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2017. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7913/1/t956.pdf>
15. Maggi W. Satisfacción de los padres o tutores, sobre calidad de atención recibida, unidad de cuidados intensivos pediátricos, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero Marzo 2017; 2018.
16. Poma L. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño. ; 2021.
17. Ponce S. Gestión de protocolos de bioseguridad y satisfacción del usuario en el Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima 2020. [Tesis de Maestría] Universidad Cesar Vallejo; 2020 Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53566>
18. Briceño D. Satisfacción de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en padres de niños del Servicio de Urgencias Pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima 2019. [Tesis de especialidad] Universidad Privada Norbert Wiener; 2020 Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4474/T061\\_46464304\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4474/T061_46464304_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Cielo M. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción materna del niño hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos pediátricos. [Tesis de especialidad] Universidad Nacional de Trujillo; 2020 Disponible en:

- <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16355/2E%20647.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Cordova J Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital de emergencia de Villa El Salvador, 2018. [Tesis de titulación] Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS\\_JUANNA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_JUANNA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
  21. Argentina. AM. De la calidad de la atención en salud. Gobierno de Argentina; 2018.
  22. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Revista Médica Clínica Las Condes. 2018; 29(3): p. 278-287.
  23. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan. 2015; 15(3).
  24. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. OMS; 2020.
  25. Flores C, Ponce R, Ruíz M, Corral R. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2015; 23(3).
  26. Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Revista Cuatrimestral Conecta Libertad. 2019; 3(1).
  27. Cardenas RM, Cobeñas CR, García JR. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.
  28. Reynel I. Calidad de atención de enfermería en pacientes con dificultad respiratoria del área clínica del Hospital General Delfina Torres de Concha Esmeraldas. , Ecuador; 2019.
  29. Arica D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac-2017. ; 2018.
  30. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto De Salud I – 2 Amantani, Puno 2018. Universidad Nacional Del Altiplano; 2018.

31. Alania V. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED, centro de salud de Lima Este, 2018. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
32. Carmen V, Sosa V. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal. ; 2018.
33. Asociación Española de Pediatría. El especialista pediátrico siempre al lado de la salud infanto-juvenil. ; 2021.
34. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1st ed. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education; 2018.
35. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de Investigación. 6th ed. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana.; 2014.
36. Pariona Y. Nivel de satisfacción de los padres en relación al cuidado que brinda el enfermero en la unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital de Lima, 2020. ; 2020.
37. Janampa G. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016. ; 2016.

## Anexos

### Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres, en el Servicio de Emergencia Pediátrica, Hospital Rene Toche Groppo Chinchá?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión técnico y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chinchá?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chinchá?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chinchá?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chinchá.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación entre la dimensión técnico y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chinchá.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chinchá.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chinchá.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chinchá.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chinchá.</p> <p>Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chinchá.</p> <p>Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chinchá.</p>	<p><b>Variable 1: Calidad de atención</b></p> <p><b>Dimensiones</b> Técnico científico Interpersonal Entorno</p> <p><b>Variable 2: Satisfacción de los padres</b></p> <p><b>Dimensiones</b> Humana Oportuna Continua Segura y libre de riesgo</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica Enfoque cuantitativo</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b> Método hipotético inductivo</p> <p><b>Diseño</b> no experimental, descriptivo, correlacional y transversal</p>

## Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable								
Título: Calidad de atención y satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica, Hospital Rene Toche Groppo Chincha								
Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Valor final	Criterios para la asignación de variables
<b>Calidad de atención</b>	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa	Proceso cuyo objetivo va encaminado a alcanzar un alto nivel de excelencia en la prestación del cuidado y la atención de los usuarios que por consecuencia tiene la satisfacción de ellos. (13).	La calidad de atención es una serie de procesos que se le brinda al pacientes en este caso pediátricos y padres siguiendo estándares establecidos. En el trabajo se aplicará un cuestionario de 23 preguntas dividido en tres dimensiones; técnico científico; interpersonal y entorno.	Técnico científico	Disponibilidad Conocimiento Oportunidad Habilidad Consentimiento Tiempo Seguridad	1-6	Optima: Regular: Deficiente:	
	Escala de medición: Ordinal			Interpersonal	Saludo, Amabilidad, Empatía Respeto Escucha Privacidad	7-16		
				Entorno	Ubicación apropiada, Limpieza Comodidad Ventilación Equipos Ambiente agradable	17-23		
<b>Satisfacción de los padres,</b>	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa	Medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del padre, asimismo la satisfacción es el juicio de	Es una percepción que los padres y que se genera en base a la calidad del servicio ofrecido a sus hijos. En el trabajo se aplicará un	Humana	Disposición Respeto Amabilidad Empatía	1-8	Alta: Media: Baja:	
	Escala de medición:			Oportuna	Orientación Paciencia	9-14		

	Ordinal	valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y de las características del servicio recibido (20)	cuestionario de 26 preguntas dividido en cuatro dimensiones; humana, oportuna, continua, segura y libre de riesgo.		Información Necesidades			
				Continua	Tiempo Participación de padres	15-19		
				Segura y libre de riesgo	Explica y facilita Confidencialidad Confianza Educación Ambiente	20-26		

## Instrumentos

### CALIDAD DE ATENCIÓN

#### I. Datos generales:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Técnico</b>						
1	El personal demuestra buena disposición para atender a su niño					
2	El personal de salud le explica en qué consiste el procedimiento al que va ser sometido su niño					
3	El personal de salud atiende a su niño oportunamente ante cualquier dolor y/o molestia que presenta su niño					
4	El personal de salud demuestra habilidad y destreza para solucionar las molestias de su niño					
5	El personal de salud solicita autorización para realizar cualquier procedimiento a su niño					
6	El personal de salud le dedica el tiempo necesario para atender a su niño					
7	El personal de salud le permite expresar libremente sus temores y preocupaciones					
8	El personal de salud le explica con palabras sencillas sobre la enfermedad de su niño					
9	El personal de salud pregunta y observa constantemente las necesidades de su niño durante la permanencia hospitalaria.					
<b>Dimensión: Interpersonal</b>						
10	El personal médico saluda al ingresar al ambiente					
11	El personal de enfermería saluda al ingresar al ambiente					
12	El personal de salud se dirige con amabilidad					
13	El personal de salud llama a su niño por su nombre demostrando empatía					
14	El personal de salud trata con respeto					
15	El personal de salud se toma un tiempo y escucha sus preocupaciones					

16	El personal de salud muestra preocupación por la privacidad de su niño					
<b>Dimensión: Entorno</b>						
17	Los carteles, letreros del hospital fueron adecuados para la orientación para su llegada a emergencia de pediatría					
18	El ambiente de hospitalización es ordenado y limpio					
19	El hospital cuenta con baños limpios para las madres acompañantes					
20	La sala de hospitalización es cómodo y adecuado para su niño					
21	El ambiente cuenta con buena iluminación y ventilación					
22	El servicio cuenta con equipos disponibles para la atención de su niño.					
23	La sala de espera y hospitalización son agradables, cuenta con TV para recibir sesiones educativas y/o entretenimiento durante la estancia hospitalaria					

## SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Humana</b>						
1	Le agrada que la enfermera al ingresar al servicio le salude por su nombre					
2	La enfermera se muestra indiferente con usted cuando ingresa al servicio					
3	La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisas suaves)					
4	El tono de voz de la enfermera es suave y comprensible					
5	La forma como le trato la enfermera le invito a expresar lo que estaba sintiendo					
6	La enfermera muestra desinterés por sus inquietudes cuando le pregunta					
7	Recibe orientación de la enfermera relacionado con la salud de su niño mientras espera ser atendido					
8	La enfermera que atiende a su niño le explica lo que hace					
<b>Dimensión: Oportuna</b>						
9	La enfermera se muestra impaciente para que usted exprese sus dudas e inquietudes					
10	La enfermera se torna molesta cada vez que le solicita información sobre los cuidados que su niño debe seguir en el hogar.					
11	La enfermera se encuentra correctamente uniformado y limpio					
12	La enfermera le brinda tratamiento a su niño en el horario establecido					
13	La enfermera se muestra indiferente cuando Usted le pregunta sobre el tratamiento que está recibiendo su niño					
14	Durante la permanencia en el servicio la enfermera estuvo dispuesta a atenderle de acuerdo a su requerimiento					
<b>Dimensión: Continua</b>						
15	La enfermera le explica los procedimientos que le realizan a su niño.					

16	La enfermera le hace participar en cuidado de su niño					
17	La enfermera la hace esperar más de 20 minutos para ser atendido y/o ingresar al servicio					
18	La enfermera que atiende a su niño mantiene confidencialidad a cerca de su diagnóstico de su niño					
19	Cuando usted tiene sus dudas o preocupación la enfermera se encuentra ocupada para escucharle					
<b>Dimensión: Segura y libre de riesgo</b>						
20	La forma como le trato la enfermera crea un ambiente de confianza que le permitió expresar sus problemas					
21	Al recibir la atención por la enfermera usted recibió un trato con paciencia y cálido					
22	Recibe actividades educativas relacionadas con la salud de su niño mientras espera ser atendido					
23	La enfermera se identifica por su nombre cuando usted ingresa al servicio					
24	Cuando ingresa al servicio la enfermera le orientación sobre las normas del servicio					
25	La enfermera respeta su privacidad cuando usted está en contacto con su niño					
26	El ambiente donde está su niño tiene buena ventilación					

## **Consentimiento informado**

**Título de la investigación:** “Calidad de atención y satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica, Hospital Rene Toche Groppo Chincha”

**Investigador:** Loayza Canto, Erlinda Betsabe.

**Institución:** Universidad Privada Norbert Wiener.

### **Objetivo del estudio:**

Esta investigación tiene el propósito de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres, en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Rene Toche Groppo Chincha.

### **Procedimientos:**

A condición de que acepte ser parte de la presente investigación.

Primero, se otorgará una encuesta para resolver, en un promedio de 30 minutos de duración.

### **Riesgos:**

La posibilidad de riesgos es nula en esta investigación.

### **Beneficios:**

El participante gozará de la información que se le otorgará en el manejo de paciente politraumatizado para poder alcanzar el nivel de conocimiento.

### **Costos e incentivos:**

El participante no recibirá incentivos ni pagará algún costo durante la realización del estudio.

### **Confidencialidad:**

La información de los participantes se resguardará en un archivo sin dar a conocer los datos ni identificación de la persona.

**Derechos del paciente:**

El participante sin perjuicio alguno podrá dejar la investigación. Asimismo, se recomienda consultar al encuestador si el participante tiene dudas.

Por otra parte, si el participante considera que su trato fue ilegal o no está conforme a los aspectos éticos de la investigación, puede llamar al 01-7065555 y ponerse en contacto con el Comité Institucional de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener.

**Consentimiento**

Autorizo ser partícipe de esta investigación, considero lo que podría ocurrir si estoy en colaboración con el proyecto. Asimismo, tengo claro que puedo salirme de la investigación cuando considere ser necesario y que puedo decidir no participar desde un principio.

<b>Investigador</b> Nombre: DNI: Firma:	Fecha:
<b>Participante</b> Nombre: DNI: Firma:	Fecha: