

**FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**

**POSGRADO**

**TESIS**

“La percepción de calidad de atención del personal de enfermería con relación a la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019“

**Para optar el Grado Académico de**  
**Maestro de Gestión en Salud**

**Autora:** Shirley Marilyn, Vallejos Reátegui

**Asesor:** Dr. Cesar Antonio Bonilla Asalde

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4470-1939>

**Línea de investigación**  
Derecho y Salud

**Lima – Perú**

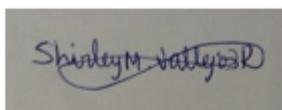
**2023**

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

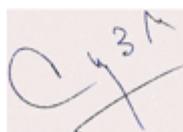
Yo, Shirley Marilyn Vallejos Reátegui Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA CON RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS LIMA – PERÚ, 2019" Asesorado por el docente: CESAR ANTONIO BONILLA ASALDE Con DNI 16498481 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4470-1939> tiene un índice de similitud de (20) (VEINTE)% con código oid:14912:286005853 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Shirley Marilyn Vallejos Reátegui  
 DNI: 41200080



.....  
 Firma  
 CESAR ANTONIO BONILLA ASALDE  
 DNI: 16498481

---

### **Dedicatoria**

-A DIOS, por haberme concedido el don más preciado que es la vida, la inteligencia, la paciencia y la salud, por iluminar mis pasos. ¡I Muchas Gracias por que sin tú protección no sería posible!

-Con amor y gratitud más profunda a mis queridos y respetables tíos: DIEDERIK Y MARYLUZ RAEYMAEKERS, siempre han estado a mí lado, cuyo amor y apoyo no tienen límites, quienes nunca dudaron de mí deseo de superación que contribuyeron positivamente en mis metas, por su fuente inagotable de perseverancia y sacrificio, siendo ellos mí razón de superación, fueron testigos de mí esfuerzo, sacrificio, dedicación, alegrías, tristezas y éxitos; con felicidad ven culminado mis estudios de posgrado.

-En memoria de mí amado padre, LAZARO VALLEJOS CLAVO, mí gran guerrero y luchador, que desde el cielo me da su bendición, cuya luz y amor siguen iluminando mí vida; siempre vivirás en mí corazón, por tu amor y cariño incondicional.

-A CINTHYA, LALO, ANTONIA por estar siempre para mí cuando más lo he necesitado, por todo el amor y apoyo incondicional que me han brindado siempre.

## **Agradecimiento**

-Con total deferencia a mí asesor Dr. Cesar Antonio Bonilla Asalde, asignado por la Universidad Privada Norbert Wiener; por sus asesoramiento en todo este proceso, por haberme guiado en este proyecto, en base a su experiencia, sabiduría, ha sabido direccionar mis conocimientos, por su comprensión, paciencia, entrega y valiosos consejos a lo largo del proceso de investigación para lograr los objetivos trazados en este proyecto.

-Al Hospital de Emergencias Pediátricas por su cooperación en la realización de este proyecto.

-A nuestros docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener, por sus enseñanzas durante mi formación profesional.

-A mí familia Vallejos, por su amor y apoyo incondicional, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida.

**¡Error! Marcador no definido.**Índice de tabla

Tabla 1. Escala del Modelo “SERVPERF” .....	44
Tabla 2. Nivel del modelo SERVPERF .....	45
Tabla 3. Escala Satisfacción del Usuario .....	45
Tabla 4. Nivel de Satisfacción del Usuario.....	45
Tabla 5. Grado de correlación de Spearman .....	47
Tabla 6. Distribución sociodemográfica .....	49
Tabla 7. Percepción en la calidad de atención del personal de enfermería .....	50
Tabla 8. La percepción de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería .....	50
Tabla 9. la percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería .....	51
Tabla 10. La percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal de enfermería .....	51
Tabla 11. La percepción de la dimensión Empatía en la calidad de atención del personal de enfermería .....	52
Tabla 12. La percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal de enfermería.....	53
Tabla 13. Satisfacción de los padres en cuanto al servicio .....	53
Tabla 14. Trato digno y respetuoso en la satisfacción de la atención.....	54
Tabla 15. Cortesía y amabilidad en la satisfacción de la atención.....	54
Tabla 16 Competencia profesional en la satisfacción de la atención.....	55
Tabla 17. Correlación de la percepción de calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.....	57

Tabla 18. Correlación de la percepción de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia. ....	58
Tabla 19. Correlación de la percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.....	59
Tabla 20. Correlación de la percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia. ....	60
Tabla 21. Correlación de la percepción de la dimensión empatía en la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia. ....	61
Tabla 22. Correlación de la percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia. ....	62

## Resumen

La presente investigación busca describir la atención que brinda el profesional de enfermería, la cual debe ser con calidad y calidez, con el único fin de llegar a satisfacer las necesidades generadas para el paciente y el padre de familia que lo acompaña. La que tiene como objetivo general determinar como la percepción de calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019. La metodología de estudio fue de tipo Aplicada, en base a un método hipotético-deductivo, a nivel Descriptivo – Correlacional, con un enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal, a una muestra de 175 padres de familia; la técnica empleada es la encuesta, el instrumento aplicado fue el cuestionario del modelo SERVPERF y el cuestionario de satisfacción de los padres, los que contaron con una confiabilidad según valor de  $\alpha$ -Cronbach  $> 0.969$  considerándolo un instrumento confiable para su aplicación. Resultando que, de los 79 padres que corresponde a 44.6% refieren estar muy satisfechos en cuanto a la percepción de la calidad de atención y a la atención brindada por el personal de enfermería; así mismo, 39 padres que corresponde a 22.0% refieren encontrarse satisfechos en cuanto a la percepción y a la atención brindada. Concluyendo que, luego de establecer la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, indicando que los datos no siguen una distribución normal, se comprobó que si existe relación entre la percepción de calidad de atención del personal de enfermería en forma positiva – directa entre fuerte y perfecta (Rho de Spearman = 0.782) con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

**Palabras claves:** calidad de atención, satisfacción, padres y pediátrico.

### **Abstract**

The present investigation seeks to describe the care provided by the nursing professional, which must be with quality and warmth, with the sole purpose of meeting the needs generated for the patient and the parent who accompanies them. The one whose general objective is to determine how the perception of quality of care of the nursing staff is related to the satisfaction of the parents in the emergency service of the Hospital de Emergencias Pediátricas Lima - Peru, 2019. The study methodology was Applied type, based on a hypothetical-deductive method, at the Descriptive - Correlational level, with a quantitative, non-experimental, cross-sectional approach, to a sample of 175 parents; the technique used is the interview, the instrument applied was the SERVPERF model questionnaire and the parental satisfaction questionnaire, which had a reliability according to the  $\alpha$ -Cronbach value  $> 0.969$ , considering it a reliable instrument for its application. Resulting that, of the 79 parents that corresponds to 44.6% report being very satisfied in terms of the perception of the quality of care and the care provided by the nursing staff; likewise, 39 parents, corresponding to 22.0%, report being satisfied in terms of the perception and care provided. Concluding that, after establishing the Kolmogorov Smirnov normality test, indicating that the data do not follow a normal distribution, it was proven that there is a relationship between the perception of quality of care of the nursing staff in a positive way - direct between strong and perfect ( Spearman's  $\rho = 0.782$ ) with parental satisfaction in the emergency service.

Keywords: quality of care, satisfaction, parents and pediatrics.

## INTRODUCCION

La investigación titulada la percepción de calidad de atención del personal de enfermería con relación a la satisfacción de los padres en el Servicio De Emergencia Del Hospital De Emergencias Pediátricas en Lima. Y como es de conocimiento la calidad de los servicios es reflejada en la satisfacción del cliente, y la calidad percibida se entiende como el resultado de la diferencia entre las percepciones de los clientes que tienen por el servicio que se brinde.

El instrumento empleado para la investigación SERVPERF tiene como fin valorar la calidad del servicio brindado al usuario, desde su perspectiva, teniendo como propósito primordial un servicio de calidad, el cual resulta de la percepción relacionada o sobresaliente sobre las posibilidades que tiene el cliente en relación al servicio recibido. La Organización Mundial de la Salud manifiesta para que el paciente obtenga la satisfacción de la atención, es necesario que el servicios de salud pública o privada deban asegurar un tratamientos con diagnósticos adecuado en base a una atención óptima sanitaria .

El servicio de emergencia es indispensable en todos hospitales, por encontrarse abierto las 24 horas del día. Por tal razón, la unidad de emergencia pediátrica cumple un papel fundamental por su rápida respuesta en la atención y esta debe ser otorgada con calidad al paciente; llegando a formar parte de la primera línea de atención en la unidad. Tal es así que, que hoy en día los servicios que brinda la unidad de emergencia debe ser considerado como el lugar con más alto grado de insatisfacción por parte de los usuarios por distintas circunstancias como el largo tiempo de espera para una atención, por experiencias de la persona o por sus familiares.

La satisfacción en los usuarios es considerada como un indicador de la calidad en especial en países desarrollados, la percepción que tienen los pacientes y sus familiares se relacionan siempre con la calidad de atención y el servicio recibido, con lo cual las organizaciones se benefician adquiriendo información para poder mejorar .

Por tal motivo, se planteó este tema de investigación, compuesta por:

Primer capítulo: Comprendido por el planteamiento del problema, Formulación del problema (Problema general y Problemas específico), los objetivos de la investigación (Objetivo general y objetivos específicos), Justificación y limitaciones de la Investigación.

Segundo capítulo: El marco teórico, el cual está comprendido antecedentes de la investigación, bases teóricas, formulación de hipótesis, (hipótesis general e hipótesis específicas).

Tercer capítulo: Metodología el cual está comprendido, método, enfoque, tipo, diseño de la investigación, población, muestra y muestreo, variables y operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección de datos, descripción de instrumentos, validación del instrumento, confiabilidad del instrumento, procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos.

Cuarto capítulo: Presentación y discusión de los resultados, procesamiento de datos, prueba de hipótesis y discusión de los resultados

Quinto capítulo: Conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### 1.1 Planteamiento del problema

La atención en el ámbito sanitario es uno de los servicios con mayor demanda a nivel mundial, sobre todo en América Latina y en los países subdesarrollados (1). A su vez, el servicio de emergencia es uno de los más transitados, por la gran demanda de atención que brindan los profesionales de salud a los pacientes, por las complicaciones y/o patologías que presentan (2). Es por tal motivo que, la atención brinda todo profesional de salud, debe ser con calidad y calidez, con el único fin de llegar a satisfacer las necesidades generadas para el paciente y el padre de familia que lo acompaña (3).

De los profesionales de la salud que más destaca, es la prestación de servicio en el ámbito sanitario es, del profesional de enfermería, el cual cuenta con una formación holística, humanitaria y científica, dirigido a los individuos, familias y comunidades en sus diferentes etapas de su vida, con el fin de promocionar, prevenir, curar y rehabilitar las posibles afecciones que presenten (4).

Así mismo, Dugas (5) en el año 2020 hace referencia que, el profesional de enfermería se le inculca desde su formación no solo enfocarse en la parte fisiopatológica del paciente, la realidad es distinta, siendo este el enfoque primordial por la situación que presenta el paciente, dejándose a un lado las necesidades emocionales tanto del paciente como del familia acompañante; y tomándole a este último como un factor externo a la situación, sintiéndose privados de la información con respecto al familiar atendido en el hospital.

Según reportes publicados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) 2018 citadas por Briceño (6) en el año 2019 señala que tasas de insatisfacción

a nivel mundial, son superiores al 50,0%; en países de América Latina fluctúan entre 60,0%; como en el caso del país de México, Delgado et al. (6) en el año 2020 en su estudio encontraron que el 81,5% que es la mayoría refiere un ambiente incómodo, de los cuales el 58.4% de pacientes refiere ser tratado como un número de cama o un diagnóstico y por último el 90.0% de ellos presencian ruidos durante su atención.

Y en el Perú, el porcentaje de insatisfacción supera el 65,0% en la mayoría de establecimientos de salud a nivel nacional; como refiere Oliva (7) que, los 96 familiares directos encuestados, el 91,6% percibe una calidad regular en cuanto al cuidado profesional de enfermería y un nivel de satisfacción de los familiares 77,1%.

De igual forma, a nivel local, en los estudios realizado por Ponce (8) en el año 2018 encontró que el 50% de profesionales de enfermería del Hospital de Emergencias Pediátricas, utilizando un lenguaje inadecuado durante la comunicación con los padres, dejando un vacío en la comprensión y muchas interrogantes, concluyendo que los padres se muestran insatisfechos en un 62% respecto al trato que brinda la enfermera.

Por lo expuesto líneas arriba se considera importante realizar esta investigación, ya que existen pocas investigaciones que abordan este tema, surge la inquietud de responder ¿Cómo la percepción de la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019?

## 1.2 Formulación del problema

### 1.2.1 Problema general

¿Cómo la percepción de la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019?

### 1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cómo la percepción de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019?
2. ¿Cómo la percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019?
3. ¿Cómo la percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019?
4. ¿Cómo la percepción de la dimensión empatía en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019?

5. ¿Cómo la percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019?

### 1.3 Objetivos de la investigación

#### 1.3.1 Objetivo general

Determinar como la percepción de calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar como la percepción de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.
2. Identificar como la percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.
3. Identificar como la percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.
4. Identificar como la percepción de la dimensión empatía en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

5. Identificar como la percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

#### 1.4 Justificación de la investigación

##### 1.4.1 Teórica:

En esta ocasión, se estará empleado un conjunto de teorías que podrán ser empleadas para solucionar el problema abordado, entre ellas están en cuanto a la satisfacción que viene hacer un indicador de evaluación de la calidad del servicio brindado; por ello, con la presente investigación se buscará relacionar y contrastar con el enfoque teórico que fundamentan la calidad de atención en los servicios de salud con la “Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson”, con el enfoque teórico fundamentada en la satisfacción del usuario con la teoría de Maslow, y en base a los resultados que se obtengan, permitirán incrementar y complementar información teórica relacionada a la satisfacción de los padres con la atención del personal de enfermería en el área del servicio de emergencia, que se constituirá como una fuente teórica de referencia bibliográfica para futuros estudios relacionados a la problemática analizada en esta investigación (9).

##### 1.4.2 Metodológica

La presente investigación buscará describir de manera factible el comportamiento de la correlación de las variables: calidad de atención del personal de enfermería y la variable satisfacción de los padres, para esto se consideraron un conjunto de herramientas metodológicas, especialmente fueron el uso del enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, diseño no experimental, con corte trasversal y con

un nivel correlacional, con ello puede servir de modelo a otras investigaciones que se desarrollen con igual contexto, estimulando el estudio de la problemática, a fin de optimizar el servicio y la calidad en el cuidado que se brinda al paciente. Para lo cual, se empleará el cuestionario del modelo SEVPERF un instrumento que se utilizara en la recolección de datos los cuales permitirá evaluar la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio que se le brinda, con respecto a la prestación que reciben, de esta manera plantear estrategias viables que beneficien al servicio y al cliente.

#### 1.4.3 Práctica

A través de las derivaciones obtenidas del presente estudio, nos permitirá mejorar la percepción de la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia, mediante el desarrollo de programas de formación continua.

Asimismo, permitirá valorar los elementos positivos y negativos del cuidado que brinda el personal de enfermería, enfocándose en la satisfacción de los padres de familia teniendo presente sus expectativas, necesidades y percepciones.

#### 1.4.4 Limitaciones de la Investigación

La limitación que se enfrentó fue el tiempo en los trámites administrativos en la universidad y en el lugar elegido para el desarrollo de la investigación.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### ❖ Antecedentes Internacionales

Zepeda (10), el año 2021 tuvo como objetivo “Valorar el nivel de satisfacción de los padres del recién nacido en relación con la calidad de su cuidado en el Servicio de Cuidados Intensivos Neonatales” España. Efectuó un estudio de forma descriptiva, con un enfoque transversal y un diseño no experimental; utilizando la técnica de la encuesta, a una muestra poblacional conformada por 24 padres de familia. El cuestionario “Care-Q” en versión español es un instrumento empleado para este estudio. Los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción que existe con la información brindada por el personal de enfermería en cuanto a la atención que se brinda al niño es clara y precisa en un 71%. Concluyó que, la atención entregada por los profesionales de enfermería en cuanto a la satisfacción de la calidad de atención con el recién nacido y sus padres.

Sánchez (11), en el año 2020 tuvo como objetivo “Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta externa con relación a las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta” México. Realizó un estudio descriptivo de forma transversal, utilizando como técnica de estudio la encuesta, a una población de 246 pacientes. El instrumento empleado es la encuesta de satisfacción del usuario, previamente validada por expertos. Resultó que, se encontró satisfacción del usuario en cuanto a la iluminación, temperatura y limpieza de los ambientes. Concluyó que, la satisfacción del usuario está en base a la dimensión infraestructura que son las instalaciones del lugar de atención de su hijo, los cuales son bien confortables.

Orozco (12), en el año 2019 tuvo como objetivo “Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad que brinda el servicio de consulta externa” Nicaragua. Efectuó una investigación descriptiva, con corte transversal, empleando como técnica para el estudio la encuesta, a una población conformada por 364 usuarios. Aplicaron como instrumento el cuestionario SERVPERF contando con validez buena y confiabilidad. Resultando, en cuanto a la satisfacción, un mayor porcentaje a los bienes tangibles y menor calificación de la responsabilidad. Concluyendo que, para los usuarios la atención de sus niños si cumplen con el estándar de calidad moderadamente, según la percepción que presentan.

Flórez et al. (13), en el año 2019 tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los Usuarios que asisten al servicio de urgencias. Colombia. Realizó un estudio descriptivo, mediante la técnica la encuesta, a una muestra de 100 usuarios del servicio de Urgencias. Emplearon el instrumento cuestionario de satisfacción del usuario el cual conto con una confiabilidad y viabilidad buen para el estudio. Resultando que, desviación estándar de 1,17 demostrando que las personas encuestadas se sienten satisfechas con la atención brindada por el personal dándole solución a sus necesidades. Concluyó que, los usuarios están satisfechos con la atención brindada en el área de emergencias dado que los profesionales en salud responden a sus necesidades médicas.

Maldonado (14), en el año 2019 tuvo como objetivo “Determinar la percepción de la calidad de atención de los usuarios de la consulta externa en los servicios de Cardiología, Oftalmología”. Bolivia. Realizo un estudio de corte transversal descriptivo, mediante la técnica de la encuesta, a una muestra de 68 usuarios. Empleo como instrumento al cuestionario SERVPERF. Resultando que, la dimensión tangibilidad, alcanzo los máximos puntajes en contra posición con las dimensiones de confiabilidad y respuesta rápida, seguridad y empatía. Concluyo que los usuarios, perciben la calidad de atención en la consulta externa en las cinco dimensiones, como buena.

Huertas et al. (15), en el año 2018 tuvo objetivo “Conocer la satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que les brinda el personal de Enfermería a los niños hospitalizados” Ecuador. Realizo un estudio descriptivo, enfoque cuanti–cualitativo de corte transversal, aplicando la técnica encuesta, a una muestra de 40 padres de familia. El instrumento fue el cuestionario sobre satisfacción de los padres de familia, con viabilidad y confiabilidad buena. Resultó que, el 55% a veces se muestra satisfecho respecto a la explicación que se le da sobre la medicación, un 45% opina que el trato del personal de Enfermería hacia sus niños es regular. Concluyo que, se llegó a satisfacer a los padres de familia por la explicación, el buen trato del personal de enfermería hacia ello.

#### ❖ Antecedentes Nacionales

Cuchula (16), en el año 2020 tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de medicina” Huancavelica. Realizó un estudio tipo correlacional de corte transversal, empleando la técnica de la encuesta, a una muestra de 96 familiares de los pacientes. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de calidad de cuidado de enfermería y el cuestionario de satisfacción sobre el cuidado de enfermería. Resultó que, el 49,0% indican que la calidad de cuidado que brinda la enfermera es moderada por ende ha generado una satisfacción regular. Concluyo que, si existe relación positiva entre la calidad de cuidado que brinda la enfermera y la satisfacción del paciente en el servicio de medicina.

Manuel (17), en el año 2019 tuvo como objetivo “Analizar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción de sus madres en los controles de crecimiento y desarrollo” Arequipa. Realizó un estudio descriptivo, corte transversal, diseño correlacional, mediante la técnica encuesta, a una muestra de 302 madres. Los instrumentos fueron el cuestionario de Calidad de atención según percepción de las madres y el cuestionario de satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños/as menores de 5 años. Resultó que, calidad del cuidado enfermero según madres de familia se encontró un nivel medio de calidad 59.60%, calidad alta 32.78% y 7.62% nivel bajo de calidad. Concluyo a mayor o mejor cuidado enfermero, mayor satisfacción de las madres ( $P < 0,01$ ).

Pariona (17), en el año 2019 tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los padres acompañante en el servicio de

emergencia de pediatría” Lima. Realizo un estudio de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal, empleando como técnica la encuesta, a una muestra de estudio estuvo constituida por 80 padre. Los instrumentos empleados fue el cuestionario para medir la calidad de atención y la satisfacción de los padres acompañante. Concluyó que, si existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los padres acompañante y la relación entre la dimensión confort de la calidad de atención con la satisfacción de los padres acompañante.

Castro et al. (19), en el año 2018 tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los padres y el cuidado que brinda la Enfermera a los niños hospitalizados del servicio de Medicina” Lima. Realizaron un estudio de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, de corte transversal, prospectivo, con un diseño correlacional, empleando como técnica la encuesta, a una muestra 90 padres. Los instrumentos empleados es el cuestionario, conto con una validez y confiabilidad buena. Resultó que, el 50% presento un nivel de satisfacción medio, el 27,8% un nivel de satisfacción bajo y el 22.2% un nivel de satisfacción alto. Concluyó que, si existe una correlación significativa entre el nivel de satisfacción de los padres y los cuidados que brinda la enfermera a los niños hospitalizados.

Salhuana (1), en el año 2018 tuvo como objetivo determinar el nivel de Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en el servicio de Pediatría” Chincha. Realizo una investigación descriptiva, cuantitativa y con corte transversal, utilizó como técnica la encuesta, una población 20 madres de familia. Los cuestionarios empleados para este estudio son satisfacción del usuario y calidad de la atención. Resultó que, en cuanto a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería, llego en la

dimensión humana 75%, técnico-operativa 50% y entorno 60%. Y para la satisfacción de los padres con la atención en la dimensión “humana” 55% y la dimensión “segura” 65%. Concluyó que, existe un mayor porcentaje de usuarios satisfechos, y en cuanto a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería es regular.

Coronado et al. (20), en el año 2018 tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado las enfermeras a los niños hospitalizados en Pediatría” Chiclayo. Realizo una investigación descriptiva, cuantitativa y de corte transversal, aplicando como instrumento a la técnica encuesta, a una población de 160 madres. Resultado que, las madres quedaron muy satisfechas 83%, satisfechas 11% e insatisfechas 6% en el cuidado del personal de enfermería para con sus hijos. Concluyó que, de las madres encuestadas el mayor porcentaje están muy satisfechas del cuidado que brindan a sus hijos.

## 2.2 Bases teóricas

### 1. Calidad de Atención de Enfermería:

La calidad es la ausencia de deficiencias, y la calificación de calidad está a cargo de los usuarios, ya que estos definen la calidad final del producto, si estas cubren sus expectativas (21 ).

Según Donabedián, mencionado por Briceño (4), hace referencia que la calidad de atención se brinda para que pueda proporcionar a los usuarios el máximo bienestar después de valorar las ganancias y pérdidas que acompañen este proceso en todas sus partes.

Según Dugas (5), la calidad de atención del personal de enfermería es fundamental para así lograr la satisfacción del paciente, en base a un trato humanizado al paciente, la misma que es continua, perseverante, segura y cuando los cuidados brindados están libres de riesgo físico psicológico y morales para el paciente

Al respecto García et al. (22), refieren que la atención del personal de enfermería con calidad está en basa en cubrir las necesidades y expectativas del usuario en los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de los que se dispone y así poder lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales que lo conforman.

A su vez Castrillón (3), hace mención que el profesional de enfermería constituye un recurso humano esencial dentro de las instituciones de salud, cuyo fin es prestar atención integral al usuario en el ámbito de la salud, implementando el cuidado y el contacto permanente y directo con el paciente.

Seguido Cleary et al. (23), mencionan que la función de enfermería es conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente, así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuando el usuario goza de total independencia.

Por ello Velarde et al. (24) ,refieren que la enfermera debe tener en cuenta que al paciente y a su familia, son seres con características sociales y espirituales, por lo tanto, la relación interpersonal con el paciente y familia juega un papel decisivo en su recuperación, pues no solo se deben interpretar signos y síntomas o la expresión verbal del usuario, sino demostrar empatía con una capacidad de reconocer y hasta cierto punto compartir las emociones y estados psicológicos de

los pacientes, comprendiendo la significación de su conducta para cumplir las demandas del paciente y familia, sobre todo en personas que no tienen la capacidad de expresar lo que desean (menores de edad ).

## 2. Dimensiones de la Calidad en salud:

### ➤ Calidad de Atención en Salud

La calidad es un sistema que está en base a un conjunto de instrumentos, estrategias, procedimientos y metodologías, los cuales permiten que se evidencie de forma permanente y organizada, la atención en busca de satisfacer al usuarios internos y externos con calidad (24).

Es por tal motivo que, los institutos especializados y hospitales dirigidos por el MINSA tienen la obligación de plantear el uso de estándares de calidad, que están a partir de 3 dimensiones de evaluación: técnica, humana, y de entorno. Por tanto, este instrumento de medición busca alcanzar los niveles de calidad que están valoradas por el cumplimiento de metas previstas (14).

## 3. La calidad en salud, es vista desde tres niveles son:

- Dimensión Técnica – Científica: Donde las necesidades o expectativas principales del paciente sobre el servicio que se ofrece en salud sea fiable, competente, empático, respetuoso, cuenten con credibilidad, seguridad y con resultados adecuados a sus tratamientos (14).
- Dimensión Humana: Está en base al interés y la disposición por ofrecer un servicio rápido, responsable, accesible, con atención individualizada, adecuada comunicación y empatía (14).

- Dimensión Entorno: Está en base a una buena apariencia física de las instalaciones y del personal, así como una relación costo-beneficio favorable (14).

#### 4. La calidad de Atención y el cuidado paciente-enfermera

La calidad de la atención de enfermería es la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente (25).

Por su parte SERVPERF refiere que la calidad de atención del profesional de Enfermería es considerada como la valoración subjetiva que realizan los usuarios respecto a los cuidados brindados para satisfacer las expectativas de los pacientes en la atención que se proporciona en profesional de enfermería (26).

#### 5. Teorías sobre la Calidad de la Atención

##### ❖ Teoría del cuidado humanizado de Watson

Elemento principal de enfermería, arraigado a valores humanos (amor hacia uno y al prójimo). Cuidado es la voluntad de cuidar, intención de cuidar y acciones del cuidado (27 ).

Los Procesos de Caritas de Cuidados (PCC), llamado por Watson son:

Se basa en la “práctica de amorosa bondad y ecuanimidad en el contexto de un cuidado consciente”.

- “Incorporación de la fe - esperanza”.
- “El cultivo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los otros”

- “Desarrollo y mantenimiento de una auténtica relación de cuidado, a través de una relación de confianza”.
- “La aceptación de expresiones de sentimientos positivos y negativos”.
- Es “el uso creativo de uno mismo, como partícipe en el arte de cuidar y de todas las maneras de conocer como parte del proceso asistencial”.
- “Participar de una verdadera enseñanza-aprendizaje que atienda a la unidad del ser y de su sentido y que trate de mantenerse en el marco referencial del otro”.
- “Creación de un medio ambiente de cuidado en todos los niveles (físico, no físico, ambiental de energía y de conciencia) ya sea belleza, confort, dignidad y paz”.
- “La asistencia en necesidades básicas, con un cuidado consciente e intencional que toca y envuelve el espíritu de los individuos, honrando la unidad del Ser, y permitiendo a la espiritualidad emerger”.
- “El reconocimiento de fuerzas fenomenológicas y existenciales” (28).

En su enfoque teórico se centra en la calidad de los cuidados y atención del profesional de enfermería; la que esta sustenta en la interrelación que se establece entre el profesional de enfermería y los usuarios, mostrando una actitud empática en la atención que se brinda a los pacientes que están a su cargo (19).

La presente teoría se relaciona con este estudio porque el profesional de enfermería se encarga de ofrecer atención humanizada en busca de la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia.

#### ❖ Teoría de calidad de atención

El presente enfoque teórico busca evaluar adecuadamente la calidad de atención en salud es necesario delimitar desde el inicio los objetivos que se desea conseguir y en base a que medios necesarios para conseguirlos; enfatizando que la calidad de atención en salud debe ser considerada como el grado donde los medios son utilizados para conseguir los mayores beneficios posibles en el estado de salud y bienestar de los usuarios (24).

6. La calidad de atención en salud, será evaluada por tres componentes:

- ✓ El componente técnico, está en base la tecnología que se emplea para el beneficio de la atención del usuario.
- ✓ El componente interpersonal, se basa en la relación entre el usuario y el personal de salud.
- ✓ El confort, donde se considera los aspectos del entorno que permite proporcionar una atención más confortable en los servicios de salud (29).

#### ❖ Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegart Peplau

Lo identifica cuatro fases, como punto de partida son:

- Orientación: basada en la orientación que brinda la enfermera para que el paciente reconozca y comprenda su problema de salud, y se determine la necesidad de su cuidado.
- Identificación: se basa en la atención que brinda el personal de enfermería para que el paciente sobrelleve su enfermedad y refuerce elementos positivos en su personalidad y así esta le brinde satisfacción en la atención.
- Explotación: basada donde el paciente busca obtener el mayor beneficio de la atención que brinda el personal de enfermería.

- Resolución: En este proceso, el paciente se independiza de la identificación con la enfermera

El enfoque teórico en la atención en salud se basa en el desarrollo de las relaciones interpersonales y la satisfacción de los usuarios; donde los profesionales de Enfermería consiguen sus objetivos y metas a través de las relaciones interpersonales que establece con los usuarios para satisfacer sus necesidades y demandas en la atención en los servicios de salud (30).

Con la presente teoría nos va a permitir establecer relación interpersonal entre el área de emergencia, con el profesional de enfermería.

#### 7. La satisfacción del usuario

En nuestro país, la percepción de los usuarios sobre la satisfacción en los servicios de salud es un fenómeno insuficiente comprendido en el cual, la introducción de enfoques y metodología de medición de calidad son recientes (31).

Buitrago, hace referencia que es el grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención del servicio recibido (28).

Según Kotler como cita Thompson (29) la satisfacción del cliente se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios con sus expectativas llevando esta definición a su aplicación práctica para determinar el nivel de satisfacción del cliente, podemos resumirlo en la siguiente fórmula.

Rendimiento percibido – expectativas = nivel de satisfacción

## 8. Satisfacción en salud:

La satisfacción de los usuarios externos, se expresa en base a un juicio de valor individual y subjetivo y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario (32).

La satisfacción es el resultado de un bienestar en el cual se atiende las necesidades básicas del usuario haciendo énfasis en la importancia de la necesidad terapéutica y actividades requeridas por los usuarios recibidos en el servicio (33).

La satisfacción del paciente, es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio requerido (34).

## 9. El trabajo de Enfermería y la Satisfacción del usuario

La satisfacción es el resultado de un bienestar en el cual se atiende las necesidades básicas del usuario haciendo énfasis en la importancia de las necesidades requeridas por los usuarios en el servicio (35).

El paciente satisfecho, está en base a saciar subjetivamente las necesidades y expectativas que le brinde un servicio. “es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades” (36).

## 10.Satisfacción del usuario

Está en base a la relación entre el personal de salud y el padre de familia. Respecto a la privacidad, tiempo de espera, la accesibilidad de la atención y el buen trato, que se da dentro de la institución (37).

Y Pascoe (34), lo define que, es la comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria es una de las más simples y aceptadas, es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio.

Los usuarios se basan en la calidad de atención cuando los servicios que utilizo llevo a cubrir o exceder sus expectativas.

#### 11. Teorías sobre la satisfacción del usuario

##### ❖ La teoría de Maslow:

La satisfacción del usuario está comprendida por la pirámide de necesidades diseñada por Maslow. El reconocimiento de la importancia de estas necesidades en determinados momentos de la vida de un individuo permite que el profesional de Enfermería facilite su satisfacción (7).

Maslow diferencia en cinco tipos de necesidades, según los siguientes:

- a. Necesidades básicas o fundamentales: relacionada con la supervivencia del paciente.
- b. Necesidades de seguridad: relacionada con la protección física del paciente
- c. Necesidades sociales o de pertenencia: el paciente busca sentirse aceptado y amado por los grupos a los que pertenece.
- d. Necesidades de estima: lo tienen las personas en busca de sentirse valoradas y estimadas por los demás.

e. Necesidades de autorrealización: La autorrealización implica, para cada individuo, satisfacer sus máximas aspiraciones personales, de acuerdo con el sistema de valores para estar en paz consigo mismo (38).

❖ Teoría de la desconfirmación de expectativas de Oliver

Hace referencia que, la satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido, su percepción de la experiencia; es decir, la diferencia entre las expectativas del paciente y las percepciones respecto al servicio prestado, del binomio expectativas-calidad percibida se obtendrá el nivel de satisfacción del usuario de los servicios sanitarios (25).

## 12. La calidad de la atención y la satisfacción del usuario

Como cita Cela (36), refiere que es indudable relación entre calidad, servicio al cliente y satisfacción del cliente.

Por lo tanto, asimismo Casalimo (37), hace mención que, si se atiende los dos primeros de acuerdo a la necesidad del usuario la tercera aparecerá sola.

### 2.3 Formulación de hipótesis

#### 2.3.1 Hipótesis general

Hi: La percepción de calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

H0: La percepción de calidad de atención del personal de enfermería no se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

### 2.3.2 Hipótesis específicas

Hi: La percepción de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

H0: La percepción de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería no se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

Hi: La percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia

H0: La percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería no se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia

Hi: La percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

H0: La percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal de enfermería no se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

Hi: La percepción de la dimensión empatía en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

H0: La percepción de la dimensión empatía en la calidad de atención del personal de enfermería no se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

Hi: La percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

H0: La percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal de enfermería no se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Método de investigación

Se empleó el método hipotético-deductivo, que nos permitirá plantearnos 5 hipótesis en calidad afirmaciones, luego serán verificadas y confrontadas mediante la correlación de spearman, para ser admitidas o rechazadas según sea el resultado de la contratación de las mismas; y así poder intervenir en base a estrategias de solución(46).

### 3.2 Enfoque investigativo

Es el enfoque cuantitativo, donde la información que se recolecte por el instrumento el cuestionario del modelo SERVPERF empleado por la investigadora; será de forma cualitativa y posteriormente se procesará y codificará los datos tornándolos cuantitativos, mediante la presentación de tablas y gráficos se buscara dar respuesta a la hipótesis planteado por la investigadora (46).

### 3.3 Tipo de investigación

Se trata de un estudio Tipo Aplicada, por que busca mejorar la realidad existente entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres, para generar nuevos conocimientos, por medio de la recolección de datos, con la finalidad de formular nuevas teorías e incrementar los conocimientos a las variables en estudio (47). El alcance es correlacional al relacionar ambas variables calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los padres, se observará y se describirá la causa y efecto que se ejercen entre ellas, y así brindarnos un amplio panorama sobre la problemática generada, tras la medición particular de cada una de ellas. ( 48 )

### 3.4 Diseño de la investigación

Investigación No Experimental: Porque no nos permite la manipulación las variables calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los padres, donde se realizará la recopilación de toda información de las variables para luego analizarlas (46).

Transversal: Porque implica solo la obtención de los datos en el año 2019, que es por un tiempo limitado (49).

### 3.5 Población, muestra y muestro

#### ❖ Población:

La población son los 333 padres de familia que atienden a sus hijos en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas.

#### ❖ Muestra:

La muestra estará representada por los padres de familia que representan a la población total, los cuales representan las mismas características, y se aplicará la fórmula de poblaciones finitas (49).

El total de 333 niños atendidos por el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas.

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$  = Población (333)

$Z$  = Nivel de confianza (1.96)

p = Probabilidad de éxito acerca de las preguntas y respuestas está representada por el 60% es decir el 0.6

q = Probabilidad de fracaso representada por el 40% es decir el 0.4

E = Margen de error (+/- 5% = 0.05)

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (333) \cdot (0.6) \cdot (0.4)}{(0.05)^2 \cdot (332) + (1.96)^2 \cdot (0.6) \cdot (0.4)}$$

$$n = 175$$

La muestra será de 175 padres de familia que atienden a sus hijos en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas.

❖ Muestreo:

Se utilizará un muestreo probabilístico Aleatorio Simple en la población elegida para el estudio a la percepción de calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019. Para que todos los elementos de la población muestral tengan la misma probabilidad de ser seleccionados para ingresar a la muestra (49).

❖ Criterios de selección:

Criterios de inclusión.

- ✓ Padre de los niños que serán atendidos en el servicio de emergencia del HEP
- ✓ Padre de los niños que fueron atendidos en el 2019

- ✓ Padre de los niños que acepten firmar el consentimiento informado en el estudio.

Criterios de exclusión.

- ✓ Padres que sean menores de edad y que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- ✓ Padres que no desean participar en el estudio.

### 3.6. Variables y operacionalización

Variable 1 : Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción de los padres

Tabla 01

**Variables y dimensiones**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Variable 1:  Calidad de atención	Como las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios buscando alcanzar la excelencia en la calidad de la prestación de los servicios	Puede definirse como el grado de satisfacción que se establece con respondiend o las de percepciones del paciente y padres	Variable 1  1.Fiabilidad	-Proveer el servicio como fue prometido.  -Interés en la resolución de problemas.  - Desempeñar correctamente e el servicio. -Proveer el servicio en el tiempo prometido.  -No cometer errores.	Ordinal	Inaceptabilidad (Totalmente insatisfecho +Muy insatisfecho)0%-39%  Poco aceptable (Insatisfecho + Ni satisfecho ni insatisfecho)40% - 69%  Aceptable - Satisfecho 70% -90%  Excelente - (Muy satisfecho + Totalmente de acuerdo) 91% - 100%
			2.Capacidad de respuesta	- Informar al cliente sobre cuándo se realizarán los servicios.  -	Ordinal	Inaceptabilidad (Totalmente insatisfecho +Muy insatisfecho) 0%-39%  Poco aceptable

	Colaborador es rápidos.		(Insatisfecho + Ni satisfecho ni insatisfecho)40% - 69%
	-Disposición a ayudar a los clientes.		Aceptable - Satisfecho 70% -90%
	- Colaborador es preparados para responder las solicitudes del cliente		Excelente - (Muy satisfecho + Totalmente de acuerdo) 91% - 100%
3.Seguridad	- Colaborador es que inspiren confianza al cliente.	Ordinal	Inaceptabilidad (Totalmente insatisfecho +Muy insatisfecho) 0%-39%
	- El cliente se sienta seguro del servicio.		Poco aceptable (Insatisfecho + Ni satisfecho ni insatisfecho)40% - 69%
	- Colaborador es corteses y amables.		Aceptable - Satisfecho 70% -90%
	- Colaborador es con el conocimiento oportuno para responder		Excelente - (Muy satisfecho + Totalmente de acuerdo) 91% - 100%

	las preguntas de los clientes.		
4.Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención individualizada al cliente.</li> <li>- Colaboradores que tratan a los clientes de manera comprensiva.</li> <li>- Anteponer los intereses del cliente a cualquier otro factor.</li> <li>- Comprensión de las necesidades de sus clientes.</li> <li>- Horario de atención conveniente.</li> </ul>	Ordinal	<p>Inaceptabilidad (Totalmente insatisfecho +Muy insatisfecho) 0%-39%</p> <p>Poco aceptable (Insatisfecho + Ni satisfecho ni insatisfecho)40% - 69%</p> <p>Aceptable - Satisfecho 70% -90%</p> <p>Excelente - (Muy satisfecho + Totalmente de acuerdo) 91% - 100%</p>
5.Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Equipos modernos.</li> <li>- Instalaciones físicas visualmente agradables.</li> <li>- Colaboradores con una apariencia</li> </ul>	Ordinal	<p>Inaceptabilidad (Totalmente insatisfecho +Muy insatisfecho) 0%-39%</p> <p>Poco aceptable (Insatisfecho + Ni satisfecho ni insatisfecho)40% - 69%</p>

pulcra y profesional.

Aceptable - Satisfecho  
70% -90%

-Materiales visualmente agradables asociados con el servicio.

Excelente - (Muy satisfecho + Totalmente de acuerdo) 91% - 100%



### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica: Se basa que se empleará en el presente estudio es la encuesta.

#### 3.7.2 Descripción :

Instrumento I:

Nombre del instrumento: SERVPERF (Service Performance)

Creado: Cronin y Taylor (52) en el año 1992

Adaptado: Huamán (10) en el año 2016

Forma de Aplicación: Individual

Dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles.

Tiempo de duración: 20 minutos aprox.

Estructurada: 22 preguntas cerradas de Percepción

Dimensiones: Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

Tabla 1. Escala del Modelo "SERVPERF"

Calificación	totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	totalmente de acuerdo
Puntaje	1	2	3	4	5	6	7

Tabla 2. Nivel del modelo SERVPERF

Nivel De Satisfacción	ESCALA
Inaceptabilidad (Totalmente insatisfecho +Muy insatisfecho)	0% - 39%
Poco aceptable (Insatisfecho + Ni satisfecho ni insatisfecho)	40% - 69%
Aceptable - Satisfecho	70% - 90%
Excelente - (Muy satisfecho + Totalmente de acuerdo)	91% - 100%

Instrumento II:

Nombre del instrumento: Nivel de satisfacción del usuario

Creado: Vallejos (2022)

Estructurada: 18 preguntas cerradas

Dimensiones: Trato digno y respetuoso: Preguntas del 01 al 06.

Cortesía y amabilidad: Preguntas del 07 al 16.

Competencia profesional: Preguntas del 17 al 18.

Tabla 3. Escala de Likert

Calificación	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Puntaje	1	2	3	4	5

Tabla 4. Niveles y rangos:

Nivel de Satisfacción del usuario	ESCALA
Muy satisfecho	73% - 96%
Satisfecho	49% - 72%

Insatisfecho	24% - 48%
--------------	-----------

### 3.7.3. Validación

Debido a que se ha realizado algunos cambios en el instrumento, para medir la calidad del cuidado enfermero se realizó la validez por juicio de expertos.

Para la validez se entregó a 8 juicios de expertos, los resultados fueron sometidos a prueba binomial obteniéndose un valor de 0,0041 se tomaron en cuenta las sugerencias, mejorando el instrumento de manera cuantitativa y cualitativa, haciéndolo válido.

### 3.7.4 Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento fue de un valor de  $\alpha$ -Cronbach  $> 0.811$  considerándolo un instrumento confiable para su aplicación.

$$\alpha \text{ Cronbach} = \frac{5}{5-1} \left[ 1 - \frac{1.13}{3.2275} \right] = 0.81138652$$

## 3.8 Procesamiento y análisis de datos

### ❖ Plan de procedimiento

1. Se redactó una carta dirigida al Director Ejecutivo del Hospital de Emergencias Pediátricas, así fin de solicitar las facilidades para ejecutar el estudio. Posterior a ello se realizó las coordinaciones pertinentes con el Médico Jefe del Servicio de emergencia y la jefa del departamento de enfermería del Hospital de Emergencias Pediátricas, para establecer el cronograma de recolección de datos a los padres, el cual se dará en un determinado mes, cuyo tiempo será

aproximadamente de 20 minutos para la aplicación del instrumento al sujeto de estudio (padre) previo consentimiento informado.

2. La recolección de los datos será mediante el cuestionario del modelo Servperf y cuestionario nivel de satisfacción del usuario por la investigadora.
3. El procesó los datos será a través del programa estadístico Spss versión 26.

❖ Plan de Análisis de Datos:

Para la organización y presentación de los resultados de la presente investigación se inició con el análisis descriptivo, el cual estuvo comprendido por los cuadros de frecuencia, haciendo uso de las frecuencias absolutas ( $F_i$ ) y porcentuales (%) para realizar el análisis numérico de las variables en estudio y gráficos para ver el comportamiento o tendencia de cada una de ellas, gracias al programa estadístico SPSS versión 26, que sirvió para la codificación y procesamiento de los datos,. Continuando se realizó el análisis inferencial para la comprobación de las hipótesis, para eso fue necesario establecer la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, ya que los datos son mayores de 50 datos, que arrojaron que los mismos no presentan una distribución normal, que conllevó la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman que facilitó establecer el grado de relación entre las variables estudiadas según la tabla 5,

Tabla 5. Grado de correlación de Spearman

Rango de r	Significado
0 - 0,25	Escasa o nula.
0,25 - 0,50	Débil.
0,51 - 0.75	Entre moderada y fuerte.
0,76 - 1.00	Entre fuerte y perfecta.

### 3.9 Aspectos éticos

Se respetará la privacidad de la información de los datos obtenidos por cuestionarios a los padres en estudio teniendo en cuenta los principios bioéticos. Además, los datos que proporcionen los participantes en las encuestas no serán alteradas por ningún medio, preservando la veracidad de su contenido.

Los Derechos Humanos de las personas que conformarán la muestra de la presente investigación, serán protegidos de la siguiente manera:

- ✓ Los Derechos Humanos de la Unidad de Análisis del Estudio serán asegurados a través de la participación voluntaria, confidencialidad, y anonimidad de los datos, dignidad y respeto en el momento de la recolección de los datos y finalmente no atentando contra la dignidad física, social ni moral de los mismos.
- ✓ Se contará con la autorización del Hospital de Emergencias Pediátricas que es el establecimiento de salud donde se va a realizar la recolección de datos.
- ✓ Se utilizará el Consentimiento informado de los padres en estudio que son parte de la muestra.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

##### Características de la muestra

**Tabla 6.** Distribución sociodemográfica

		n	%
Edad del padre	17 a 20 años	8	4,6%
	21 a 30 años	46	26,3%
	31 a 40 años	69	39,4%
	41 a más años	52	29,7%
	<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>100,0%</b>
Estado Civil del padre:	Separada	35	20,0%
	Casado	65	37,1%
	Conviviente	49	28,0%
	Divorciado	19	10,9%
	Viudo	7	4,0%
	<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>100,0%</b>
Grado de Instrucción del padre	Sin Estudios	9	5,1%
	Primaria	72	41,1%
	Secundaria	47	26,9%
	Técnico	33	18,9%
	Superior	14	8,0%
	<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>100,0%</b>
Ocupación laboral del padre:	Empleada Del Hogar	12	6,9%
	Independiente	97	55,4%
	Dependiente	38	21,7%
	Ama De Casa	24	13,7%
	Estudiante	4	2,3%
	<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta / Realizado por: Shirley Marilyn, Vallejos Reátegui

**Análisis:** Después del análisis de las 175 encuestas realizadas a los padres de familia de los pacientes atendidos, se pudo observar que, la edad promedio de los padres es de 31 a 40 años en un 39.4%, teniendo como edad mínima los 17 años. De los cuales 37.1% su estado civil casados; seguido de un 41.1% que solo cursaron el nivel primario; y su ocupación laboral actualmente en forma independiente en un 55.4%.

**Tabla 7.** Percepción en la calidad de atención del personal de enfermería

	n	%
Totalmente Insatisfecho	2	1,1%
Insatisfecho	36	20,6%
Satisfecho	46	26,3%
Muy Satisfecho	91	52.0%
Total	175	100,0%

Fuente: Encuesta / Realizado por: Shirley Marilyn, Vallejos Reátegui

**Análisis:** De los resultados de las 175 encuestas realizadas a los padres de familia de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas, refirieron 91 padres estar muy satisfechos en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, lo que corresponde al 52.0% de los encuestados, seguido de 46 padres que refieren también estar satisfechos, lo que corresponde a un 26.3%; a diferencia de 36 padres que hacen un total del 20.6% de los padres encuestados que se encuentran insatisfechos con la calidad de la atención brindada.

**Tabla 8.** La percepción de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería

	n	%
Totalmente Insatisfecho	35	20.0%
Insatisfecho	73	41,7%
Satisfecho	60	34.3%
Muy Satisfecho	7	4,0%
Total	175	100,0%

Fuente: Encuesta / Realizado por: Shirley Marilyn, Vallejos Reátegui

**Análisis:** De los resultados de las 175 encuestas realizadas a los padres de familia de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas, en cuanto a la fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería, resulta 73 padres que corresponde a 41.7% refirieron estar insatisfechos; a diferencia de 60 padres restante que corresponden a un 34.3% refieren si estar satisfechos con la calidad de atención que brinda la enfermera.

**Tabla 9.** La percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería

	n	%
Totalmente Insatisfecho	52	29,7%
Insatisfecho	116	66.3%
Satisfecho	7	4,0%
Muy Satisfecho	0	0,0%
Total	175	100,0%

Fuente: Encuesta / Realizado por: Shirley Marilyn, Vallejos Reátegui

**Análisis:** De los resultados de las 175 encuestas realizadas a los padres de familia de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas, resulta 116 padres que corresponde 66.3% refieren estar insatisfechos en cuanto a la capacidad de respuesta del personal de enfermería en la atención; a diferencia de solo un 4.0% comprendido en 7 padres que refieren si estar satisfechos.

**Tabla 10.** La percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal de enfermería

	n	%
Totalmente Insatisfecho	62	35,4%
Insatisfecho	106	60.6%
Satisfecho	7	4,0%
Muy Satisfecho	0	0,0%
Total	175	100,0%

Fuente: Encuesta / Realizado por: Shirley Marilyn, Vallejos Reátegui

**Análisis:** De los resultados de las 175 encuestas realizadas a los padres de familia de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas, resulta 106 padres que corresponde 60.6% refiere estar insatisfecho en cuanto a la seguridad del personal de enfermería, en cuanto a la calidad de atención, seguido de 62 padres comprendido en un 35.4% que refiere sentirse totalmente insatisfecho con la atención que brindan; a diferencia de 7 padres, comprendidos en un 4.0% que si se encuentran satisfechos con la atención que brinda la enfermera a su hijo.

**Tabla 11.** La percepción de la dimensión Empatía en la calidad de atención del personal de enfermería

	n	%
Totalmente Insatisfecho	35	20.0%
Insatisfecho	77	44.0%
Satisfecho	56	32.0%
Muy Satisfecho	7	4,0%
Total	175	100,0%

Fuente: Encuesta / Realizado por: Shirley Marilyn, Vallejos Reátegui

**Análisis:** De los resultados de las 175 encuestas realizadas a los padres de familia de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas, refirieron 77 padres que corresponde a 44.0% sentirse insatisfechos en cuanto a nivel de empatía en cuanto a la calidad de atención del personal de enfermería; a diferencia de 56 padres que corresponde a 32.0% que sí tuvieron empatía las enfermeras en cuanto a la atención de sus hijos.

**Tabla 3.** La percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal de enfermería.

	n	%
Totalmente Insatisfecho	25	14,3%
Insatisfecho	104	59.4%
Satisfecho	46	26,3%
Muy Satisfecho	0	0,0%
Total	175	100,0%

Fuente: Encuesta / Realizado por: Shirley Marilyn, Vallejos Reátegui

**Análisis:** De los resultados de las 175 encuestas realizadas a los padres de familia de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas, refirieron 104 padres que corresponde a 59.4% se encuentra insatisfechos respecto a los elementos Tangibles para brindar una calidad de atención; a diferencia de 46 padres que corresponden a 26.3% que si se sienten satisfechos con la infraestructura de la institución

**Tabla 13.** Satisfacción de los padres en cuanto al servicio

	n	%
Insatisfecho	3	1,8%
satisfecho	86	49.1%
muy satisfecho	86	49.1%
Total	175	100,0%

Fuente: Encuesta / Realizado por: Shirley Marilyn, Vallejos Reátegui

**Análisis:** De los resultados de las 175 encuestas realizadas a los padres de familia de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas, refirieron 86 padres que corresponde a 49.1% se encuentran satisfecho en cuanto a la atención que les brindo las enfermeras; y así mismo, en una igual proporción también se encuentran muy satisfechos los padres sobre el servicio que recibieron del personal de enfermería.

**Tabla 4.** Trato digno y respetuoso en la satisfacción de la atención

	n	%
Insatisfecho	97	55.4%
Satisfecho	78	44,6%
Muy Satisfecho	0	0,0%
Total	175	100,0%

Fuente: Encuesta / Realizado por: Shirley Marilyn, Vallejos Reátegui

**Análisis:** De los resultados de las 175 encuestas realizadas a los padres de familia de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas, refirieron 97 padres que corresponde a 55.4% se encuentran insatisfechos en cuanto al trato digno y respetuoso que le brindaron las enfermeras, en cuanto la atención; a diferencia de 78 padres que corresponde 44.6% refieren si se encuentran satisfecha.

**Tabla 5.** Cortesía y amabilidad en la satisfacción de la atención

	n	%
Insatisfecho	12	6,8%
Satisfecho	110	62,9%
Muy Satisfecho	53	30.3%
Total	175	100,0%

Fuente: Encuesta / Realizado por: Shirley Marilyn, Vallejos Reátegui

**Análisis:** De los resultados de las 175 encuestas realizadas a los padres de familia de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas, refirieron 110 padres que corresponde a 62.9% refieren si estar satisfechos en cuanto a la cortesía ya la amabilidad brindada por el personal de enfermería; seguido de 53 padres, que corresponde al 30.3% que refieren encontrarse muy satisfechos con la atención brindada.

**Tabla 6** Competencia profesional en la satisfacción de la atención

	n	%
Insatisfecho	87	49,7%
Satisfecho	88	50.3%
Muy Satisfecho	0	0,0%
Total	175	100,0%

Fuente: Encuesta / Realizado por: Shirley Marilyn, Vallejos Reátegui

**Análisis:** De los resultados de las 175 encuestas realizadas a los padres de familia de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas, refirieron 88 padres que corresponde a 50.3% se encuentran satisfechos en cuanto al profesionalismo que desempeñan el personal de enfermería; a diferencia de 87 padres, que corresponde a 49.7% que refieren encontrarse insatisfecho en cuanto a sus competencias profesionales de la enfermera.

#### 4.1.2 Prueba de Hipótesis

Para poder realizar la comprobación de las hipótesis, lo primero que se llevo acabo la prueba de normalidad, a fin de conocer si los datos siguen o no una distribución de los datos y así definir el coeficiente de correlación. En este sentido, por ser una muestra mayor a 50 datos se empleará el estadígrafo de Kolmogorov Smirnov

#### Regla

Si el valor obtenido de P resulta ser mayor al nivel de significación  $\alpha$  (0.05) esto indica que los datos proceden de una distribución normal.

$P \text{ valor} > \alpha$  = los datos proceden de una distribución normal.

Si el valor obtenido de P resulta ser menor al nivel de significación  $\alpha$  (0.05) esto indica que los datos no proceden de una distribución normal.

$P \text{ valor} < \alpha$  = los datos proceden de una distribución no normal

## Hipótesis de la prueba de normalidad

Ho: Las variables y dimensiones del estudio si continúan una distribución normal

Ha: Las variables y dimensiones del estudio no continúan una distribución normal

### Regla de decisión:

Si  $p \leq 5\%$  se rechaza Ho

Si  $p > 5\%$  no se rechaza Ho

Tabla 7 Prueba de Normalidad de las Variables y Dimensiones

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	,566	175	,000
Capacidad de respuesta	,827	175	,000
Seguridad	,601	175	,000
Empatía	,835	175	,000
Elementos tangibles	,845	175	,000
Variable Calidad de atención	,798	175	,007
Cortesía y amabilidad	,418	175	,000
Competencia profesional	,566	175	,000
Trato digno y respetuoso	,566	175	,000
Variable Satisfacción del usuario	,418	175	,000

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Interpretación

Se evidencia, que las variables y las dimensiones del estudio presentan una significancia p valor de .000 el cual es menor a .05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que indica que las variables y dimensiones estudiadas no siguen una distribución normal. Lo que conlleva aplicar el coeficiente de correlación de Spearman para obtener el grado de relación.

## Hipótesis General

Hi: La percepción de calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

H0: La percepción de calidad de atención del personal de enfermería **no** se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

**Tabla 17.** Correlación de la percepción de calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

Correlaciones				
			Percepción de calidad de atención	Satisfacción de los padres
Rho de Spearman	Percepción de calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
	Satisfacción de los padres	Coefficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175

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

### Análisis:

$P = 0.00$  es menor que  $0.05$ , se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ ; y se acepta la hipótesis del investigador.

Podemos afirmar que, existe relación entre la percepción de calidad de atención del personal de enfermería en forma positiva – directa entre fuerte y perfecta ( $Rho = 0.782$ ) con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

### Hipótesis específicas 1

Hi: La percepción de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

H0: La percepción de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería **no** se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

**Tabla 8.** Correlación de la percepción de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

Correlaciones				
			Fiabilidad en la calidad de atención	Satisfacción de los padres
Rho de Spearman	Fiabilidad en la calidad en la calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
	Satisfacción de los padres	Coeficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175

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

### Análisis:

$P = 0.00$  es menor que  $0.05$ , se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ ; y se acepta la hipótesis del investigador.

Podemos afirmar que, existe relación entre la percepción de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería en forma positiva – directa entre moderada y fuerte ( $Rho = 0.750$ ) con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

## Hipótesis específicas 2

Hi: La percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia

H0: La percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería **no** se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia

**Tabla 9.** Correlación de la percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia

Correlaciones				
			Capacidad de respuesta en la calidad de atención	Satisfacción de los padres
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta en la calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,640**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
	Satisfacción de los padres	Coefficiente de correlación	,640**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175

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

### Análisis:

$P = 0.00$  es menor que  $0.05$ , se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ ; y se acepta la hipótesis del investigador.

Podemos afirmar que, existe relación entre la percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería en forma positiva – directa entre moderada y fuerte ( $Rho = 0.640$ ) con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

### Hipótesis específicas 3

Hi: La percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

H0: La percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal de enfermería **no** se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

**Tabla 20.** Correlación de la percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

Correlaciones				
			Seguridad en la calidad de atención	Satisfacción de los padres
Rho de Spearman	Seguridad en la calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
	Satisfacción de los padres	Coeficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175

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

### Análisis:

$P = 0.00$  es menor que  $0.05$ , se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ ; y se acepta la hipótesis del investigador.

Podemos afirmar que, existe relación entre la percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal de enfermería en forma positiva – directa entre fuerte y perfecta ( $Rho = 0.719$ ) con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

#### Hipótesis específicas 4

Hi: La percepción de la dimensión empatía en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

H0: La percepción de la dimensión empatía en la calidad de atención del personal de enfermería **no** se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

**Tabla 21.** Correlación de la percepción de la dimensión empatía en la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

Correlaciones				
			Empatía en la calidad de atención	Satisfacción de los padres
Rho de Spearman	Empatía en la calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
	Satisfacción de los padres	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175

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

#### Análisis:

$P = 0.00$  es menor que  $0.05$ , se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ ; y se acepta la hipótesis del investigador.

Podemos afirmar que, existe relación entre la percepción de la dimensión empatía en la calidad de atención del personal de enfermería en forma positiva – directa entre fuerte y perfecta ( $Rho = 0.727$ ) con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

### Hipótesis específicas 5

Hi: La percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

H0: La percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal de enfermería **no** se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

**Tabla 10.** Correlación de la percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

Correlaciones				
			Elementos tangibles en la calidad de atención	Satisfacción de los padres
Rho de Spearman	Elementos tangibles en la calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,278*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	175	175
	Satisfacción de los padres	Coeficiente de correlación	,278*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	175	175

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Análisis:

$P = 0.02$  es menor que  $0.05$ , se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ ; y se acepta la hipótesis del investigador.

Podemos afirmar que, existe relación entre la percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención en forma positiva – directa débil ( $Rho = 0.278$ ) con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.

### 4.1.3 Discusión de Resultados

La investigación titulada la percepción de calidad de atención del personal de enfermería en relación a la satisfacción de los padres en el Servicio De Emergencia Del Hospital De Emergencias Pediátricas en Lima. Y como es de conocimiento la calidad de los servicios es reflejada en la satisfacción del cliente, y la calidad percibida se entiende como el resultado de la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes que tienen por el servicio que se brinde.

Resultando que, de las 175 encuestas realizadas a los padres de familia de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas, refirieron 79 padres que corresponden a 44.6% refieren estar muy satisfechos en cuanto a la percepción de la calidad de atención y a la atención brindada por el personal de enfermería; y 39 padres que corresponde a 22.0% refieren encontrarse satisfechos en cuanto a la percepción y a la atención brindada. Así mismo, para Ordóñez (50), refiere que, de 196 encuestados, en cuanto a la satisfacción del servicio, el 87.8% estar insatisfecho con el servicio y solo el 12.2%, comprendido en 24 usuarios mencionan encontrarse satisfechos con la atención recibida. De igual forma, para Pariona (18), refiere que, la relación entre calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante según el rho de spearman de 0.907 considerado como muy alto. También, para Ganoza (51) refiere en su investigación que , si existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del hospital Belén de Trujillo.

En cuanto, a la dimensión de la percepción en la fiabilidad de la calidad de atención, se encontró que, 58 padres que corresponde a 32.8% refieren estar muy satisfechos en cuanto a la percepción de la fiabilidad de la atención, a la vez refieren estar muy satisfecho con la atención brinda el personal de enfermería; a diferencia de 51 padres que corresponde a 28.8% refieren encontrarse insatisfechos en cuanto a la recepción de fiabilidad y a la vez refieren sentirse satisfechos con la atención. Así mismo, para Ordóñez (50), refirieron de 196 encuestados, en cuanto a la satisfacción del servicio, en relación con la dimensión Fiabilidad obtuvo un 87,8% de usuarios insatisfechos y un 12.2 % de usuarios satisfechos. De igual forma, para Duarte (52), refiere los padres o tutores de los pacientes catalogaron en la dimensión confiabilidad como insatisfacción en la atención por el personal. También, para Orozco (12), en su investigación de acuerdo a la dimensión fiabilidad los usuarios de medicina general, obtuvieron como promedio equivalente 3,52 según la escala Likert (siendo el 5 nivel mayor de satisfacción), el cual corresponde al 70.3 % lo que corresponde a la satisfacción percibida. Y, para Garcia (22) en su investigación refiere que, más de la mitad de los padres se encuentran satisfechos con respecto a la dimensión de fiabilidad que abarca los indicadores de atención sin diferencia, atención según llegada, atención según fecha programada y existencia de multinutrientes; pero más de las tres cuartas partes de padres indican insatisfacción referente a la existencia de “un cuaderno de reclamos”

Así mismo, en la dimensión de la percepción en la capacidad de respuesta de la calidad de atención, se encontró que, los 80 padres que corresponde a 45.2% refieren estar insatisfechos en cuanto a la percepción de la capacidad de respuesta en la calidad de atención y a la vez refieren estar muy satisfechos con la atención recibida del personal de enfermería; seguido de 49 padres que corresponde a 27.7% refieren

encontrarse totalmente insatisfechos en cuanto a la percepción y a la vez sentirse satisfecho con la capacidad de respuesta brindada por el personal de enfermería. De igual forma, para Ordóñez (50), refirieron de 196 encuestados, en cuanto a la satisfacción del servicio en la dimensión de capacidad de respuesta se evidencia un 91,3% de insatisfacción, en esta dimensión se evalúa la rapidez de la atención en farmacia, la rapidez para tomarse exámenes de laboratorio que resultó el mayor porcentaje de insatisfacción con 86.7%. también. Para Orozco (12), De acuerdo con la percepción de la dimensión de la capacidad de respuesta por parte de los usuarios de medicina general, se obtuvo un promedio equivalente a 3,50 de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción), lo que corresponde a un 70% del porcentaje de satisfacción percibida en cuanto a responsabilidad. Y, para Garcia (22) en su investigación refiere que, la mayor parte de los padres se encuentran satisfechos con la calidad de atención de enfermería en la dimensión “capacidad de respuesta”, así mismo se evidencia que la mitad de padres se muestran insatisfechos con el “tiempo de espera” y menos de la cuarta parte con “tiempo de atención al niño”.

También, en la dimensión de la percepción de la seguridad de la calidad de atención, se encontró que, los 80 padres que corresponde a 45.2% refieren estar insatisfechos en cuanto a la percepción en la seguridad de la calidad de atención del personal de enfermería, y a la vez, también refieren sentirse muy satisfechos con la atención que recibieron. Seguido de 59 padres que corresponde a 33.3% refieren estar totalmente insatisfechos en cuanto a la percepción de la atención, y a la vez refieren estar satisfechos en cuanto a la atención brindada. Así mismo, Ordóñez (50), refiriere que 196 encuestados, en cuanto a la satisfacción del servicio, la dimensión seguridad resultó con un 88% de insatisfacción y un 11,7% de satisfacción, dentro de lo que se valora en esta dimensión está el tiempo que el médico brinda para contestar las

dudas o preguntas sobre el problema de salud del usuario. Se aprecia que en la pregunta número 12 presenta mayor grado de insatisfacción dentro de esta dimensión con un porcentaje de 84,7%. De igual forma, para Duarte (52), refiere que los padres o tutores de los pacientes catalogaron como satisfactorios, la dimensión de seguridad el aspecto con el más alto porcentaje. De la misma forma, para Orozco (12) en sus investigación de acuerdo a la percepciones de la dimensión seguridad por parte de los usuarios de la encuesta, obtuvo un promedio equivalente a 3.71 en la escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción), lo que corresponde a un 74.2 % del porcentaje de satisfacción percibida en cuanto a seguridad. Y, para García (22) en su investigación refiere que, más de la mitad de padres están satisfechos en la dimensión de "seguridad", referidos al examen físico completo al niño, privacidad del niño y relación de confianza hacia los padres. Sin embargo, más o menos la cuarta parte de padres muestran insatisfacción en cuanto a esta dimensión, constituyéndose en un área de mejora.

De igual forma, en la dimensión de la percepción de la empatía en la calidad de atención, se encontró que, los 54 padres que corresponde a 30.5% refieren estar insatisfechos en cuanto a la percepción al nivel empático del personal y a la vez refieren estar muy satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería; así mismo, 51 padres que, corresponde a 28.8 % refieren sentirse insatisfecho con la percepción y a la vez sentirse satisfecho por el nivel empático ejercido por las enfermeras de la institución. así mismo, para Ordóñez (50), refirieron de 196 encuestados, en cuanto a la satisfacción del servicio en la en la dimensión empatía resultó que solo 20 usuarios (10,2%) estuvieron satisfechos con esta dimensión que evalúa la explicación que el médico brinda sobre el tratamiento recibido, por lo tanto 176 usuarios se encontraron insatisfechos y representan un porcentaje de 89,8%. De

igual forma, para Orozco (12) de acuerdo a las percepciones de la dimensión de empatía por parte de los usuarios encuestados, se obtuvo un promedio equivalente a 3.64 de la escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción), lo que corresponde a un 72.8 % del porcentaje de satisfacción percibida en cuanto a la empatía. Y, para García (38) en su investigación refiere que, la mayoría de padres están satisfechos en la dimensión “empatía”, involucra el trato a los padres, la escucha, la comprensión del tratamiento del niño.

Por último, en la dimensión de la percepción de elementos tangibles en la calidad de atención, se encontró que, los 66 padres que corresponde a 37.3% encontrarse insatisfechos en cuanto la percepción de los elementos tangibles, pero al mismo tiempo refieren sentirse muy satisfecho con la atención brindada a través de los elementos tangibles que tiene la institución. así mismo, para Ordóñez (50), refiriere de 196 encuestados, en cuanto a la satisfacción del servicio, la dimensión aspectos tangibles evidencia 77% de usuarios insatisfechos y 23% de satisfechos, los atributos evaluados en esta dimensión son los carteles, letreros, personal que oriente al paciente. Esta dimensión presenta mayor grado de satisfacción de los usuarios en relación a las demás dimensiones. De igual forma, para Duarte (52), refiere que los padres o tutores de los pacientes catalogaron como satisfactorio la atención percibida en la dimensión aspectos tangibles. También, para Orozco (12), en su investigación los familiares encuestados refieren estar satisfechos en cuanto a la dimensión elementos tangibles 4.28 según la escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción). Y, para García (38) en su investigación refiere que, Un poco más de la mitad de los padres indican satisfacción en la dimensión “elementos tangibles”. Sin embargo, más de la mitad de los padres están insatisfechos particularmente con la limpieza del consultorio y en la sala de espera.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

1. Podemos afirmar que, existe relación entre la percepción de calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia. en forma positiva – directa entre fuerte y perfecta (Rho = 0.782)

2. También, existe relación entre la percepción de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia. en forma positiva – directa entre moderada y fuerte (Rho = 0.750) 3.

3. De igual forma, existe relación entre la percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia. en forma positiva – directa entre moderada y fuerte (Rho = 0.640)

4. Además, existe relación entre la percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia en forma positiva – directa entre fuerte y perfecta (Rho = 0.719)

5. Asimismo, existe relación entre la percepción de la dimensión empatía en la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia en forma positiva – directa entre fuerte y perfecta (Rho = 0.727)

6. Por otra parte, existe relación entre la percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia en forma positiva – directa débil (Rho = 0.278)

## 5.2 Recomendaciones

1. Socializar los resultados de la presente investigación con las autoridades de la institución, donde se priorice los resultados con menor porcentaje de satisfacción y así, poner en práctica la aplicación del programa de mejora continuo en calidad, aplicando técnicas y estrategias, así como la entrega de material educativo, trípticos y boletines.
2. Mejorar la atención para los usuarios, es importante considerar evaluaciones estandarizadas y sistematizadas de la satisfacción para los usuarios de los servicios que brinda el Hospital.
3. Elaborar programas de capacitación periódica al personal asistencial y administrativo relacionado con el procedimiento de atención (paciencia, comprensión, humor y otros.), implementando planes que contribuyan al mejoramiento de los procesos de atención, con el fin de mantener una comunicación eficiente con los padres de familia y estos intervengan en el cuidado y recuperación del paciente pediátrico.
4. Capacitar con habilidades blandas al personal de salud y usuarios externos, con la finalidad de que se realicen cambios significativos en la atención hospitalaria..
5. Implementar con salas de espera equipadas y mobiliarios en buenas condiciones para aminorar los tiempos de espera en la atención a los pacientes del hospital.
6. Sugerir al personal de salud a realizar a desarrollar otras investigaciones para el beneficio de los usuarios y/o personal de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Salhuana F. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José. Maestria. Chinchá : Universidad San Pedro, Facultad De Ciencias De La Salud; 2018.
2. wikipedia. [Online].; 2018 [cited 2018 Noviembre 24]. Disponible en: "<https://es.wikipedia.org/wiki/Educaci%C3%B3n>"
3. Castrillon M. La dimensión social de la práctica de enfermería. [Online]. Colombia: Académica española; 2019. Disponible en: SBN:9783659029547 .
4. Briceño M. Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del Centro De Salud De Ambo. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Huánuco: Universidad De Huánuco, Escuela Académico Profesional De Enfermería; 2019.
5. Dugas BW. MC Graw Hill Interamericana. [Online]. Mexico. DF; 2020 [cited 2022 Noviembre 18]. Disponible en: <https://iestpayaviri.edu.pe/wp-content/uploads/2021/10/Tratado-de-Enfermeria-Practica-Du-Gas.pdf> .
6. Delgado A, Álvarez Y, Aliaga R. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2020. Tesis para optar el título profesional Licenciada en enfermería. Universidad Autónoma de Ica; 2020.
7. Oliva C. Satisfacción usuaria un indicador de calidad del modelo de salud familiar

evaluado de un proyecto de atención de familia en riesgo biopsicosocial en la atención primaria. [Online].: Psyke; 2019. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S071822282004000200013&lng=e&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S071822282004000200013&lng=e&nrm=iso) .

8. Ponce A. Calidad de atención de las enfermeras y nivel de satisfacción de la familia en pacientes de 0 a 10 años del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2018. Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en Emergencia. Lima - Perú: Universidad Nacional del Callao; 2018.
9. Urure. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro". Doctor en Ciencias de la Salud. Ica.; 2019.
10. Zepeda. Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. España 2021. Tesis para optar el grado de maestro universitario en enfermería de urgencias y cuidados críticos. España: Universidad de Oviedo, Centro Internacional de Postgrado; 2021.
11. Sánchez. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe. Mexico 2020. Tesis para optar el grado de maestro en ciencias en salud pública. Mexico: Universidad Autónoma De Nuevo León, Facultad De Psicología; 2020.
13. Florez , Mendoza , Cotes. Nivel de satisfacción de usuarios que asisten al servicio de urgencias de la clínica cedes en la Ciudad De Riohacha. Colombia 2019. Tesis para optar el grado de maestro en gerencia en los servicios de Salud. Colombia: Universidad De La Guajira, Postgrado En Gerencia De Servicios; 2019.

14. Maldonado. Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital Del Seguro Social Universitario. La Paz 2019. Tesis para optar el grado de maestro en salud pública en mención en gerencia de salud. Bolivia: Universidad Mayor De San Andrés, Unidad De Post Grado; 2019.
15. Huertas G, López D. Satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de Ucip. Hospital Del Niño Dr. Francisco De Icaza Bustamante. Guayaquil 2018. Tesis para optar el título de especialidad en emergencia. Ecuador: Universidad De Guayaquil, Facultad De Ciencias Médicas; 2018.
16. Cuchula E. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia. Huancavelica 2020. Tesis para optar el grado de maestro en gerencia en los servicios de salud. Huancavelica: Universidad Nacional De Huancavelica, Facultad De Enfermería; 2020.
17. Manuel J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro De Salud Ciudad De Dios – Arequipa 2019. Tesis para optar el grado de maestro en ciencias: enfermería con mención en salud de la mujer del niño y adolescente. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Unidad de Posgrado de la facultad de enfermería; 2019.
18. Pariona E. Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2019. Maestría. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias de la salud; 2019.
19. Castro , Márquez E. Satisfacción de los padres frente al cuidado que brinda la enfermera a los niños Hospitalizados Del Servicio De Medicina B Del Instituto

Nacional De Salud Del Niño. Tesis para optar el grado de maestra en gestion de los servicios de salud. Callao - Lima: Universidad Nacional del Callao, Unidad de Posgrado; 2018.

20. Coronado A , Vasquez K. Nivel de satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital regional de Lambayeque. Chiclayo 2018. Tesis para optar el tituloprofesional de licenciada en enfermeria. Lima: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de enfermeria; 2018.
21. Munro - Faure L, Munro - Faure. Qué podemos aprender de los gurúes de la calidad. Med Hered. 2001; 12(3): p. 1729 - 1734.
22. García E, Garza F, Navarro. Evaluación de la percepción de la calidad de la atención medica en asegurados pos operados por hernia de disco lumbar y la relación con su habilitación laboral. Mexico 2018. Tesis para optar el grado de maestra en salud publica con especialidad en salud en el trabajo. México: Universidad Autonoma Nuevo León, Facultad de Salud Pública y Nutrición; 2018.
23. Cleary , McNeil B. PubMed. [Online].: PubMed; 2019 [cited 2021]. Disponible en: "<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2966123>"
24. Valverde I, Mendoza , Peralta I. Enfermería pediátrica. El Manual Moderno. 2018; 1(1): p. 376.
25. Donabedián A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Publica. 2019; 42 (5): p. 238 – 243.
26. Urra C , Jana A. Algunos Aspectos Esenciales del Pensamiento de Jean Watson y su Teoría de Cuidados TranspersonalesCienc. enferm. Cienc. enferm. 2011; 7(3):

p. 2017-2079.

27. Vicuña M. Nivel de Satisfacción y disfunciones Percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. Copyright. 2019: p. 63.
28. Buitrago M. Satisfacción de los clientes con los Servicios Hospitalarios en el área de Mayagüez. Tesis para optar el grado de maestra en salud publica. Mayagüez - Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico; 2019.
29. Thompson I. Library.co. [Online].; 2006 [cited 2019 Octubre 05]. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion.cliente.htm> .
30. Carr-Hill R. The measurement of patient satisfaction. Jpublichealth med. 1992; 14(3): p. 236-349.
31. Smeltzer B. Enfermería Medico Quirúrgica de Bruner y Sudarth. [Online]. México; 2020 [cited 2022 Noviembre 18]. Disponible en: <https://booksmedicos.org/brunner-y-suddarth-enfermeria-medicoquirurgica-14a-edicion/> .
32. Ariza , Daza. Satisfacción del cuidado de Enfermería en el paciente cardiaco Hospital Universitario San Ignacio. [Online].; 2005 [cited 2021 Julio 29]. Disponible en: <http://www.cielo.org.com/pdf/avenil/vvenl/29n1/29n110> .
33. Traverso-Yèpez m , Morais N. Cad. Saúde Pública. [Online].; 2015 [cited 2022 Noviembre 18].Disponible en: <https://www.scielo.br/j/csp/a/dxQGgSPF3nX5CQ8tbrnmnwN/abstract/?lang=pt> .
34. Pascoe G. Patient satisfaction in primary care: a literature review and analysis. Evaluation and program planning. pubmedgov. 2016; 14(3)(185 - 210): p. 6.
35. Cottle D. El servicio centrado en el cliente: como lograr que regresen y sigan

utilizando sus servicios. ISBN:52542090. 2018 Febrero 14;(255- 270).

36. Cela P. satisfacción del paciente con la Atención médica en consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017. Tesis para optar el grado de maestra en medicina con mención en gestión estratégica de la calidad y auditoría. Perú: Universidad San Martín , Facultad de Medicina; 2017.
37. Casalimo G. la satisfacción de la calidad del servicio de la consulta externa de medicina interna del hospital nacional arzobispo Loayza mediante la encuesta SERVPERF. Soc. Perú Med Interna. 2018; 21(4): p. 1- 152.
38. Garcia E. Calidad de los Servicio de Enfermería. Elect Trim. de Enf. 2015; 38(1)(1-221).
39. Zeithaml , Jo Bitner M. Modelo servqual-medición-calidad-servicio. Emp. 2018 Diciembre 4; 13(2)(1-10).
40. Cuellar E, Del Pino E, Ruiz J. Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. [Online]. Madrid - España; 2009 [cited 2022 Noviembre 18].. Disponible en:  
[chromeextension://efaidnbmnnnibpcajjpcglclefindmkaj/http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia\\_evaluacion\\_calidad.pdf](chromeextension://efaidnbmnnnibpcajjpcglclefindmkaj/http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf) .
41. Reboloso E, Salvador C. Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios universitarios. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 2019; 20(3)(355-75).
42. Sánchez G, Martínez P, Galicia P. Calidad de la atención interpersonal de enfermería. Esp. en ciencia de la salud. 2019; 15(1): p. 45-53.
43. Modelo SERVQUAL. Modelo SERVPERF. Redalyc. org. 2018; 34(1)(181- 209).

44. Hernandez R. Metodología de la investigación. 6th ed. México: McGraw-Hill; 2014
45. Jenkinson C , Coulter A , Bruster S , Richards N. Patients experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care. Qual saf health care. 2015; 11(4)(335 - 339): p. 11.
46. Hernandez R. Metodología de la investigación. 6th ed. México: McGraw-Hill; 2014.
47. Corona L. Apuntes sobre métodos de investigación. MediSur. 2018; 14(1)(1-5).
48. Bunge. La investigación científica: su estrategia y su filosofía. [Online]. México: 3ºed; 2019 [cited 2021 Noviembre 18]. Disponible en:  
file:///C:/Users/digtel499/Downloads/DialnetLaInvestigacionCientificaSuEstrategiaYSuFilosofiaD-4377012.pdf .
49. Bernal C. Metodología de la Investigación. In Pearson. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales.: 4ta; 2016.
50. Ordoñez. Satisfacción De Los Usuarios En La Atención Del Servicio De Emergencia Pediátrica Del Hospital General Macas. Maestría. Cuenca – Ecuador: Universidad Católica De Cuenca, Unidad Académica De Salud Y Bienestar Carrera De Medicina; 2020.
51. Ganoza. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de Emergencia Del Hospital Belen. Trujillo 2018. Tesis para optar el título de segunda Especialidad Profesional En Enfermería. Trujillo – Peru: Universidad Nacional De Trujillo, Unidad de Segunda Especialidad; 2018.
52. Duarte. Satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en Hospitalización Pediátrica, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Maestría. Nicaragua: Universidad Nacional Au, Escuela de salud pública

de Nicaragua; 2018.

53. Orozco. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños Managua. Nicaragua 2019. Tesis para optar el grado de maestro en administracion en salud. Nicaragua: Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, Managua, Escuela De Salud Pública De Nicaragua; 2019.

**ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz De Consistencia

El Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño metodológico
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo la percepción de la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo la percepción de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019?</p> <p>¿Cómo la percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar como la percepción de calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar como la percepción de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p> <p>Identificar como la percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p> <p>Identificar como la percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: La percepción de calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p> <p>H0: La percepción de calidad de atención del personal de enfermería no se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi: La percepción de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p> <p>H0: La percepción de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal de enfermería no se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p> <p>Hi: La percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia</p> <p>H0: La percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal de enfermería no se relaciona con la satisfacción de los</p>	<p>V1: Calidad de atención</p> <p>V2: Satisfacción del usuario</p>	<p>-Fiabilidad 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 y 1.5</p> <p>-Capacidad de respuesta 2.1,2.2,2.3 y 2.4</p> <p>-Seguridad 3.1,3.2,3.3 y 3.4</p> <p>-Empatía 4.1,4.2,4.3,4.4 y 4.5</p> <p>-Elementos tangibles. 5.1,5.2,5.3 y 5.4</p> <p>1.1 Disposición para resolver problemas</p> <p>1.2 Confiabilidad</p> <p>2.1 Capacidad de escucha</p> <p>2.2 Trato cortés</p> <p>3.1 Profesionalismo.</p> <p>3.2 Competencia</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo: Aplicada</li> </ul> <p>Método y diseño de la Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Método: Hipotético - Deductivo</li> <li>Diseño: No experimental, con corte transversal</li> </ul> <p>Población</p> <p>La población, es el total de los padres de 333 niños atendidos en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra, estará conformada por 175 padres de familia que atienden a sus hijos en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas.</p>

<p>Pediátricas Lima – Perú, 2019?</p> <p>¿Cómo la percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019?</p> <p>¿Cómo la percepción de la dimensión empatía en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019?</p> <p>¿Cómo la percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019?</p>	<p>de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p> <p>Identificar como la percepción de la dimensión empatía en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p> <p>Identificar como la percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p>	<p>padres en el servicio de emergencia</p> <p>Hi: La percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p> <p>H0: La percepción de la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal de enfermería no se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p> <p>Hi: La percepción de la dimensión empatía en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p> <p>H0: La percepción de la dimensión empatía en la calidad de atención del personal de enfermería no se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p> <p>Hi: La percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p> <p>H0: La percepción de la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal de enfermería no se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia.</p>			
--	---	---	--	--	--

## Anexo 2: Instrumento I

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

## PRESENTACIÓN:

## I.OBJETIVO:

Determinar como la percepción de la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – Perú, 2019

## II.INSTRUCTIVO:

Estimado padre se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta. Para contestar esta encuesta usted debe poner notas de 1 al 5 a cada uno de los servicios prestados. Donde hay 22 preguntas del servicio que espera y 22 preguntas del servicio que recibe hoy.

## III. DATOS GENERALES:

Información solicitada será al padre de familia:

Edad	17 - 20 a	21 - 30 a	31 – 40 a	41 – más	
Estado Civil	Soltero	Casado	Conviviente	Divorciado	Viudo
Grado de Instrucción	Sin estudios	Primaria	Secundaria	Técnico	Superior universitario
Ocupación	Empleada del hogar	Independiente	Dependiente	Ama de casa	Estudiante

DIMENSION 1: FIABILIDAD	Servicio que recibió						
	1	2	3	4	5	6	7
1.1. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?							
1.2. ¿El personal de salud le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
1.3. ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
1.4. ¿La consulta con el médico se realizó en el horario programado?							
1.5. ¿Usted o su familiar fueron atendidos sin discriminación o sin importar su condición socioeconómica?							
DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA:	Servicio que recibió						
	1	2	3	4	5	6	7
2.1 ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
2.2 ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en admisión y/o consultorio fue corto?							
2.3 ¿El personal de salud se mostró dispuesto a ayudarle?							
2.4 ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
DIMENSION 3: SEGURIDAD:	Servicio que recibió						
	1	2	3	4	5	6	7
3.1 ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
3.2 ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?							
3.3 ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
3.4 ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
DIMENSION 4: EMPATÍA:	Servicio que recibió						
	1	2	3	4	5	6	7
4.1 ¿El personal médico u otro profesional le entendió sus intereses y problemas?							
4.2 ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
4.3 ¿El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención?							
4.4 ¿El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
4.5 ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
DIMENSION 5: ASPECTOS TANGIBLES:	Servicio que recibió						
	1	2	3	4	5	6	7
5.1 ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y de apariencia moderna?							
5.2 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
5.3 ¿Los médicos y enfermeras tienen una apariencia limpia y de profesionalismo?							
5.4 ¿Los materiales, carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							

1. totalmente insatisfecho 2. Muy insatisfecho 3. Insatisfecho 4. Ni satisfecho ni insatisfecho 5. Satisfecho 6. Muy satisfecho  
7. Totalmente de acuerdo

IV. DESPEDIDA: Nuestro sincero agradecimiento por su participación y colaboración en esta investigación, que nos será de mucha importancia.

¡Gracias por su colaboración!

## Anexo 2: Instrumento II

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

## PRESENTACIÓN:

## I. INSTRUCTIVO:

Estimado padre se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Lea con atención y conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la alternativa que considere correcta de acuerdo a la siguiente valoración.

## II. DATOS GENERALES:

1.= nunca 2=casi nunca 3=algunas veces 4=casi siempre 5=siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>TRATO DIGNO Y RESPETUOSO</b>					
1	El personal asistencial y administrativo del servicio de emergencias recoge en forma oportuna quejas y sugerencias de los usuarios					
2	El personal de enfermería resuelve los inconvenientes que puedan presentarse.					
3	El servicio de emergencia del hospital verifica e investiga y procesa denuncias y reclamos a través de un trato digno.					
4	Usted se siente satisfecho con el trato cálido, sutil y la solución de sus problemas.					
5	Usted confía en los resultados obtenidos de las quejas o sugerencias					
6	El profesional médico que labora en el servicio de emergencia debe identificarse por su nombre.					
	<b>CORTESÍA Y AMABILIDAD</b>					
7	Cuando el personal le explica sobre su tratamiento le presta atención.					
8	El personal del servicio de emergencia del hospital muestra capacidad de escucha.					
9	El personal técnico asistencial del servicio de emergencia realiza preguntas. Es la forma correcta.					
10	Cuando usted es atendido en la consulta hay mucho ruido en el consultorio					
11	El médico en la consulta lo trata bien.					
12	Se siente comprendido por el personal que le atendió.					
13	El médico cuando lo atendió se mostró sensible.					
14	El médico le dio otras opciones del tratamiento para solucionar su problema.					
15	El personal de enfermería procuro ofrecer las condiciones necesarias para que guarde su intimidad.					
16	La sala de observación del servicio de emergencia es adecuado para atender su demanda.					
	<b>COMPETENCIA PROFESIONAL</b>					
17	El profesional médico de emergencia evalúa detenidamente al paciente cuando se encuentra en observación.					
18	El profesional médico tiene conocimiento y habilidades técnicas para el desempeño.					

III. DESPEDIDA: Nuestro sincero agradecimiento por su participación y colaboración en esta investigación, que nos será de mucha importancia.

¡Gracias por su colaboración!

## Anexo 3: Aprobación del Comité de Ética


**COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA  
INVESTIGACIÓN**
**CONSTANCIA DE APROBACIÓN**

Lima, 16 de julio de 2023

Investigador(a)  
**Shirley Marilyn, Vallejos Reátegui**  
 Exp. N°: 0731-2023

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA CON RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS LIMA – PERÚ, 2019” Versión 01 con fecha 09/06/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado Versión **01** con fecha **09/06/2023.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Shirley Marilyn, Vallejos Reátegui y a los investigadores colaboradores (**no aplica**).

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

  
 Yenny Marisol Bellido Fuente  
 Presidenta del CIEI-UPNW



## Anexo 4: Formato de consentimiento informado

### UNIVERSIDAD NORBERT WIENER CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de proyecto de investigación : “LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA CON RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS LIMA – PERÚ, 2019”

Investigadora : Shirley Marilyn Vallejos Reátegui

Institución : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA CON RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS LIMA – PERÚ, 2019”. de fecha \_\_/\_\_/\_\_\_\_ y versión.0\_\_. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener(UPNW).

#### I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: Conocer la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los padres atendidos en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas. Su ejecución permitirá evaluar la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente y como ellos aprecian el servicio

Duración del estudio (meses): 4meses

Nº esperado de participantes: 333 padres de familia que atienden a sus hijos en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Criterios de Inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión.

- ✓ Padre de los niños que serán atendidos en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas.
- ✓ Padre de los niños que fueron atendidos en el 2019
- ✓ Padre de los niños que acepten firmar el consentimiento informado en el estudio.

Criterios de exclusión.

- ✓ Padres que sean menores de edad y que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- ✓ Padres que no desean participar en el estudio.

Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 minutos aproximadamente.
- Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

Riesgos: Su participación en el estudio no presenta ningún riesgo, cualquier duda y/o consultas con el investigador principal para poder resolver todas las dudas.

Beneficios: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal)

Costos e incentivos: Ninguno

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo el investigador puede conocer, fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el Investigador Principal Shirley Marilyn Vallejos Reátegui, teléfono 900657812 y correo electrónico: vrshirley1982@gmail.com.

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: comité.etica@uwiener.edu.pe

## I. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado(FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

\_\_\_\_\_ (Firma) \_\_\_\_\_

Nombre participante:

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

\_\_\_\_\_ (Firma) \_\_\_\_\_

Nombre investigador:

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

\_\_\_\_\_ (Firma) \_\_\_\_\_

Nombre testigo o representante legal:

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

*Nota: La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.*

## Anexo 5: Reporte de similitud de Turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>Tesis Maestria Shirley Vallejos 04-11-23 (1).doc</b>	<b>Shirley Vallejos last</b>
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
<b>18246 Words</b>	<b>98609 Characters</b>
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>85 Pages</b>	<b>1.2MB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Nov 8, 2023 10:50 AM GMT-5</b>	<b>Nov 8, 2023 10:52 AM GMT-5</b>
<p>● <b>20% de similitud general</b> El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 17% Base de datos de Internet</li> <li>• Base de datos de Crossref</li> <li>• 15% Base de datos de trabajos entregados</li> <li>• 11% Base de datos de publicaciones</li> <li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li> </ul>	
<p>● <b>Excluir del Reporte de Similitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Material bibliográfico</li> <li>• Material citado</li> <li>• Bloques de texto excluidos manualmente</li> <li>• Material citado</li> <li>• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)</li> </ul>	