



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO

TRABAJO ACADÉMICO
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA
DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN
BARTOLOMÉ ABRIL 2017

PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
EN EMERGENCIA Y DESASTRES

PRESENTADA POR
FANY PAREJA AYERVE

ASESOR
DRA. YSABEL CARHUAPOMA ACOSTA

LIMA – PERÚ

2019



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

La autora solo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

UNIDAD DE POSGRADO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA
DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN
BARTOLOMÉ ABRIL 2017**

**PRESENTADO POR
FANY PAREJA AYERVE**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIA Y DESASTRES**

LIMA – PERÚ

2019



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL NACIONAL
DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOMÉ ABRIL 2017

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Asesor (a):

Ysabel Carhuapoma Acosta

Miembros del jurado

Presidente	:	Silvia Salazar Vílchez
Vocal	:	Rocío Del Carmen Adriazola Casas
Secretaria	:	María Del Rosario Oré Rodríguez

DEDICATORIA

A Dios sobre toda las cosas.

Dedico especialmente este trabajo a mi madre,
que sin su ejemplo y apoyo no hubiese
encontrado el camino correcto para cumplir mis
metas.

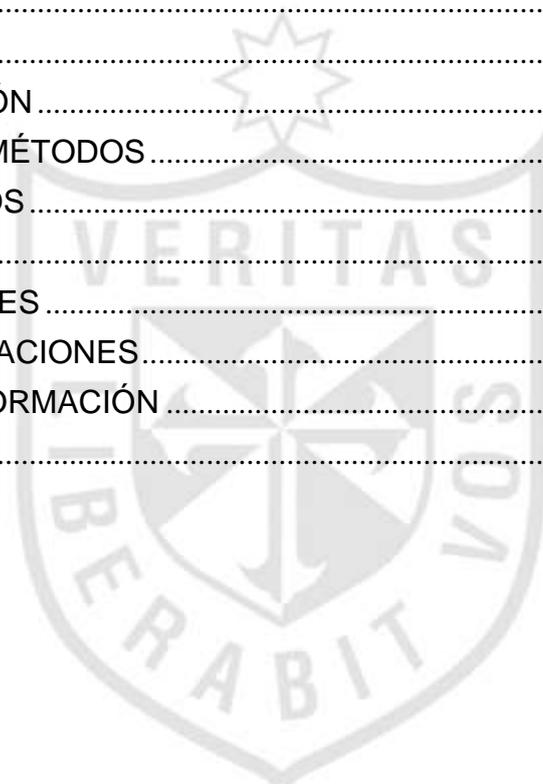


AGRADECIMIENTOS

Doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza para culminar con éxito esta etapa de mi vida y alcanzar uno de mis objetivos. A la Universidad de San Martín de Porres por acogerme en sus aulas donde me forjaron para ser una profesional especialista en emergencia y desastres. Así mismo agradezco a mi asesora por su esfuerzo, dedicación y paciencia, al equipo de licenciadas de Enfermería del servicio de Emergencia Pediátrica, madres de familia y personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

ÍNDICE DE CONTENIDO

TITULO.....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS	7
III. RESULTADOS	10
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES.....	34
FUENTES DE INFORMACIÓN	35
VII. ANEXOS	42



ÍNDICE DE TABLAS

Nº de la tabla	Nombre de la tabla	Nº de pagina
Tabla 1.	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril 2017	10
Tabla 2.	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de la dimensión humana en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril 2017	11
Tabla 3.	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según indicadores de la dimensión humana en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital San Bartolomé Abril 2017	12
Tabla 4.	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de la dimensión oportuna en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril 2017	14
Tabla 5.	Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según indicadores de la dimensión oportuna en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril 2017	15

Tabla 6.	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de la dimensión continua en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril 2017	17
Tabla 7.	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según indicadores de la dimensión continua en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril 2017	18
Tabla 8.	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de la dimensión segura libre de riesgo en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril 2017	20
Tabla 9.	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según indicadores de la dimensión segura libre de riesgo en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril 2017	21

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé abril 2017.

Metodología: Estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de corte transversal prospectivo. La población estuvo conformada por 80 madres de familia de niños, que acuden a al servicio de Emergencias Pediátricas. La técnica que se utilizó fue la entrevista y como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert, elaborado por Janampa Barreto, Gladys Clorinda (2016), que fue coeficiente Alfa de Crombach $\alpha = 0.81$. **Resultados:** el 96 % (77) de las madres tienen satisfacción media, el 3% (2) una satisfacción alta y el 1% (1) una satisfacción baja sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería. En cuanto a la dimensión humana el 66 % (53) satisfacción media, el 20% (16) satisfacción alta y el 14% (11) satisfacción baja; en la dimensión oportuna el 71% (57) tienen satisfacción media, el 15% (12) satisfacción baja y el 14% (11) satisfacción alta; en la dimensión continua el 64% (51) satisfacción media, el 21% (17) satisfacción baja y el 15% (12) una satisfacción alta; y en la dimensión segura libre de riesgos el 61% (49) satisfacción media, el 29% (23) satisfacción alta y el 10% (8) satisfacción baja. **Conclusiones:** El mayor porcentaje de madres presentan un nivel de satisfacción media a alta respecto a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería.

Palabras clave: satisfacción del paciente, calidad, emergencia.



ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction of the mothers regarding the quality of care provided by the nursing professional in the pediatric emergency service of the National Mother Teaching Hospital San Bartolomé April 2017.

Methodology: Quantitative approach study, descriptive type, Prospective cross section. The population was made up of 80 mothers of families of children, who go to the pediatric emergency service. The technique used was the interview and as an instrument a Likert scale questionnaire, prepared by Janampa Barreto, Gladys Clorinda (2016), which was Crombach alpha coefficient $\alpha = 0.81$.

Results: 96% (77) of the mothers have average satisfaction, 3% (2) a high satisfaction and 1% (1) a low satisfaction on the quality of care provided by the nursing professional. Regarding the human dimension 66% (53) average satisfaction, 20% (16) high satisfaction and 14% (11) low satisfaction; in the opportune dimension 71% (57) have average satisfaction, 15% (12) satisfaction low and 14% (11) satisfaction high; in the continuous dimension 64% (51) average satisfaction, 21% (17) low satisfaction and 15% (12) a high satisfaction; and in the safe risk-free dimension 61% (49) average satisfaction, 29% (23) high satisfaction and 10% (8) low satisfaction. **Conclusions:** The highest percentage of mothers present a level of satisfaction that is medium to high with respect to the quality of care provided by the nursing professional.

Key words: patient satisfaction, quality, emergency.



I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente es considerado un indicador confiable y válido de la calidad del cuidado ya sea medido a través de la percepción del paciente o de los padres de la población pediátrica; esta se define como un indicador de calidad que refleja la opinión en relación con dos aspectos prioritarios: el servicio de hospitalización y la atención recibida durante la estancia hospitalaria. Esta percepción se basa en la congruencia o acuerdo entre las expectativas del familiar del paciente pediátrico y la percepción de la experiencia ¹.

La satisfacción de los usuarios depende del actuar del personal de salud y con la rapidez que se brinda la atención, en algunas ocasiones los usuario expresan disconformidad respecto a la atención recibida, porque no se cumple con las expectativas esperadas del usuario, debido a diversos factores, (personal insuficiente, tiempo de espera prolongado, citas indisponibles, trato poco cordial, falta de insumos). Por lo tanto el personal de enfermería que labora debe identificar las necesidades básicas desde el punto de vista del usuario con la finalidad de satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de atención.

Según, “la política nacional de calidad en salud, la falta de atención con calidad en la actualidad constituye uno de los mayores impedimentos para afrontar los problemas de salud principalmente la mortalidad materna, neonatal y la desnutrición infantil” ².

El sistema de gestión de calidad del MINSA³ identifica como principio básico la calidad de atención, estableciendo que es el conjunto de características técnico científico, humano y material que posee la atención de salud, la calidad en la prestación de salud es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas para todos los usuarios.

Según Donabedian⁴ “la calidad es el tipo de atención que espera la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta el balance de ventajas y desventajas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención”

La constante mejora de la calidad en los áreas de emergencias, es preciso conocer la opinión de los usuarios para incorporar este punto de vista en la evaluación, en los últimos años el gran incremento que ha experimentado por el manejo correcto e incorrecto que se ejerce de los recursos y por ser el primer contacto con el sistema de salud ⁵.

En el Perú el sistema universal de salud “están dirigidos a obtener la satisfacción de los pacientes y familiares, por lo que ha sido un trabajo continuo para el control de la calidad en los servicios de salud” ⁶.

Para el MINSA ⁷ la atención de buena calidad es fundamental para enfrentar las molestias del usuario externo, depende de su interacción con el personal de salud, de condiciones tales como el buen trato, tiempo de espera, la accesibilidad de la atención, la privacidad, y sobre todo que consiga la atención que requiere.

Calidad de atención de enfermería está dado por las acciones que ejecuta el profesional de enfermería en el cuidado al paciente favoreciendo en su recuperación. La enfermera tiene responsabilidad del cuidado de calidad que brinda

al paciente, a la institución, a las normas de la profesión y a la contribución del desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los pacientes ⁸.

Para evaluar la satisfacción sobre calidad de atención de enfermería se considera las siguientes dimensiones: dimensión humana, dimensión oportuna, dimensión continua y dimensión segura libre de riesgos.

Los servicios de emergencias pediátricas la participación activa y percepción de los padres es muy importante por el tipo de cuidado que requieren los niños, ellos no están en la capacidad de informar, manifestar sus dolencias y autorizar procedimientos. Por lo tanto los padres son los que intervienen en los cuidados y decisiones de sus hijos como representantes legales.

Uchasara ⁹ realizó un estudio sobre nivel de satisfacción de la madre referido a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima - Perú ultimó que: La satisfacción de las madres fue un nivel bajo con 48,9%, nivel medio 41,3% y un nivel alto con 9,8% frente a los cuidados de enfermería.

Janampa¹⁰ realizó un estudio donde encontró los siguientes resultados: Los padres estiman una satisfacción media 65%, alta 23% y baja 12%, con relación a la calidad de atención que brinda la enfermera.

La investigación planteada es de interés continuo en el marco de la salud pública y de gestión de los servicios de salud, así mismo favorecerá a generar un aporte significativo para los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, ya que de esa forma se dará a conocer la

satisfacción de las madres de familia sobre la calidad de atención. Por lo que la enfermera que labora en los servicios de emergencias pediátricas deberá identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista de la satisfacción de las madres y por otra parte nos sirve para evaluar los resultados de la atención brindada; con la finalidad de dar una atención con calidad y calidez humana.

Los resultados del presente estudio, están encaminados a contribuir información actualizada a las autoridades del hospital y al profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia pediátrica; con el fin de crear programas estratégicos que contemplen la educación en salud dirigido a las madres de familia para que participen en el cuidado de su niño; así mismo promover la elaboración de guías de procedimiento sobre el autocuidado del niño dirigido a la familia.

El Hospital San Bartolomé cuenta con un comité de auditoría de la calidad de atención central y cuatro comités periféricos de cada departamento: Gineco obstetricia, pediatría, cirugía pediátrica, emergencias y cuidados críticos, reconocidos con resolución directoral N°0384 del 17 de agosto del 2015 ¹¹. En el marco del plan de actividades para la mejora continua de la calidad, la oficina de gestión de la calidad tiene el encargo de llevar a cabo las encuestas de satisfacción del usuario externo de hospital ¹².

Según la evaluación anual sobre la medida de la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia pediátrica y obstétrica (2014), se halló: La insatisfacción por dominios, donde cuatro se encuentran en un nivel “en proceso” (40 – 60%); y uno en el nivel “aceptable” (menor del 40%), siendo el de mayor

insatisfacción el de la empatía (44%) y el de menor insatisfacción aspectos tangibles (38%) ¹³.

En el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé se observa que se está incrementando la demanda de pacientes pediátricos que acuden con sus madres para ser atendidos por diversas patologías, ellos refieren que el personal de enfermería que labora en el servicio se expresan indiferentes, "...no muestran interés por la salud de mi hijo (a)", "... a veces la enfermera está muy ocupada" o "no me tiene paciencia"... "no responde a nuestras preguntas" "...algunas son renegona" "...me dice espere que estamos ocupados" "...no se identifican... no sé cómo se llama", "siempre esta apurada"... entre otras quejas. Motivos por el cual los usuarios refieren sentirse incómodos.

Por otro lado se observa que hay carencia de personal en dicho servicio laborando de 3 a 4 enfermeras por turno que atienden de 60 a 70 pacientes por día, falta de capacitación al nuevo personal y renuncias recurrentes.

Ante lo expuesto, surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril 2017?

Como objetivo general se tuvo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril 2017.

Los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana, oportuna, continua, segura libre de riesgos.

El presente informe de investigación consta de Introducción, material y métodos, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y en último lugar presentan las referencias bibliográficas y anexos.



II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Diseño metodológico

El diseño metodológico de la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de corte transversal prospectivo.

2.2. Población y muestra

Con respecto a la población el promedio de madres que acudieron diariamente es de 65 y la población mensual asciende a 2200. Para fines de estudio la muestra quedó conformada por 80 madres de familia de niños (as) que acudieron al servicio de Emergencias Pediátricas del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en abril 2017. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, así mismo los participantes debían cumplir los siguientes criterios.

2.3 Selección de criterios

Criterios de Inclusión:

- Madres de niños (as) todas las edades.
- Madres de niños (as) en uso de sus facultades mentales.
- Madres de niños (as) que acepten participar voluntariamente del estudio.
- Madres de niños (as) con permanencia mayor de 6 horas.

Criterios de exclusión:

- Madres de niños (as) con alguna limitación para comunicarse.

2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento un cuestionario tipo escala likert modificado, esta escala fue diseñada por Gladys Clorinda Janampa Barreto en el año 2016 Huacho – Perú. El cual consta: presentación, instrucciones, características generales y 26 ítems tipo escala likert, divididos según dimensiones: humana (8), continúa (5), oportuna (6) y segura libre de riesgos (7). (Anexo 2). Teniendo una confiabilidad de $\alpha = 0.81$. (Anexo 5).

Puntaje de medición general:
Puntaje máximo es 87 y el mínimo es 76 pts. Bajo : menor o igual 76 pts. Medio: 77 a 86 pts. Alto : mayor o igual a 87 pts.

Puntaje de medición según dimensiones:	
Dimensión humana: Bajo : menor o igual de 19 pts. Medio: 20 a 24 pts. Alto : mayor o igual a 25 pts.	Dimensión oportuna: Bajo : menor o igual a 15 pts. Medio: 16 a 19 pts. Alto : mayor o igual a 20 pts.

<p>Dimensión continua:</p> <p>Bajo : menor o igual a 15 pts.</p> <p>Medio: 16 a 19 pts.</p> <p>Alto : mayor o igual de 20 pts.</p>	<p>Dimensión segura libre de riesgos:</p> <p>Bajo : menor o igual de 20 pts.</p> <p>Medio: 21 a 26 pts.</p> <p>Alto : mayor o igual de 27 pts.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Para realizar el estudio se cumplió con los trámites administrativos correspondientes y se logró obtener el permiso de la oficina de apoyo a la docencia e investigación de Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé quien autorizo que la enfermera jefa del servicio me brinde las facilidades, el instrumento se aplicó en el mes de abril, considerando 25 minutos por cada madre y a los ítems positivos asignándose el valor de 5, 4, 3, 2, 1 y a los ítems negativos 1, 2, 3, 4 y 5. Así mismo para el cálculo de variables se utilizó la escala de estandares, valorándolo en satisfacción alta, media y baja (Anexo 6).

2.5 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el proceso de toda información, se elaboró una base de datos que fue codificada y procesada en el programa SPSS tanto para la variable como para las dimensiones consideradas en el estudio.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril - 2017

Categoría	Nº	%
Alta	23	29
Media	44	55
Baja	13	16
TOTAL	80	100

Fuente: Elaboración propia

Se observa que del 100% (80) de las madres el 55 % (44) refieren satisfacción media, seguido del 29% (23) una satisfacción alta y por último el 16% (13) una satisfacción baja.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de la dimensión humana en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril - 2017.

Categoría	Nº	%
Alta	16	20
Media	53	66
Baja	11	14
TOTAL	80	100

Fuente: Elaboración propia

Se observa que del 100% (80) de las madres el 66 % (53) tienen un nivel de satisfacción media, 20% (16) satisfacción alta y por último el 14% (11) una satisfacción baja.

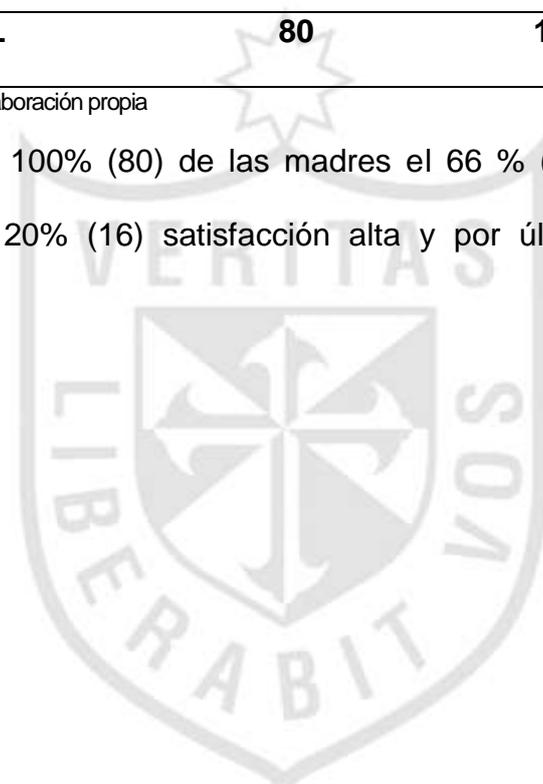


Tabla 3. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según indicadores de la dimensión humana en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril - 2017.

INDICADORES	S		F		AV		RV		N		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%								
Le agrada que la enfermera al ingresar al servicio le salude por su nombre.	9	11.3	23	28.8	27	33.8	14	17.5	7	8.8	80	100
La enfermera se muestra indiferente con usted cuando ingresa al servicio.	3	3.8	12	15	31	38.8	16	20	18	22.5	80	100
La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisas suaves)	16	20	17	21.3	31	38.8	8	10	8	10	80	100
El tono de voz de la enfermera es suave y comprensible	10	12.5	27	33.8	35	43.5	8	10	0	0	80	100
La forma como le trato la enfermera le invito a expresar lo que estaba sintiendo	11	13.8	26	32.5	22	27.5	21	26.3	0	0	80	100
La enfermera que atiende a su bebé le explica lo que hace	14	17.5	26	32.5	27	33.8	7	8.8	6	7.5	80	100
La enfermera se identifica por su nombre cuando usted ingresa al servicio	3	3.8	5	6.3	6	7.5	9	11.3	57	71.3	80	100
La enfermera respeta su privacidad cuando usted está en contacto con su bebé	46	57.5	19	23.8	11	13.8	2	2.5	2	2.5	80	100

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la siguiente tabla según indicadores de la dimensión humana se evidencia el 71.3 % (57) de las madres refieren que “nunca” la enfermera se identifica por su nombre cuando ingresa al servicio, así mismo existe un porcentaje mínimo pero significativo donde el 3.8% (3) refieren que “siempre” la enfermera se identifica por su nombre cuando ingresa al servicio, seguido por el 57.5 % (46) refiere que “siempre” la enfermera respeta su privacidad cuando está en contacto con su bebe y un el 2.5% (2) refiere que “nunca” la enfermera respeta su privacidad cuando está en contacto con su bebe, el 43.5 % (35) refiere que “algunas veces” el tono de voz de la enfermera es suave y comprensible, el 38.8 % (31) refiere que

“algunas veces” la enfermera se acerca con gestos amables y por último el 38.8 % (31) refiere que “algunas veces” la enfermera se muestra indiferente cuando ingresan al servicio de emergencia y con un porcentaje mínimo pero significativo donde el 3.8% (3) refiere que “siempre” la enfermera se muestra indiferente cuando ingresa al servicio.



Tabla 4. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de la dimensión oportuna en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril - 2017.

Categoría	Nº	%
Alta	11	14
Media	57	71
Baja	12	15
TOTAL	80	100

Fuente: Elaboración propia

Se observa que del 100% (80) de las madres el 71% (57) de las madres muestran una satisfacción media, el 15% (12) satisfacción baja y por último el 14% (11) satisfacción alta.

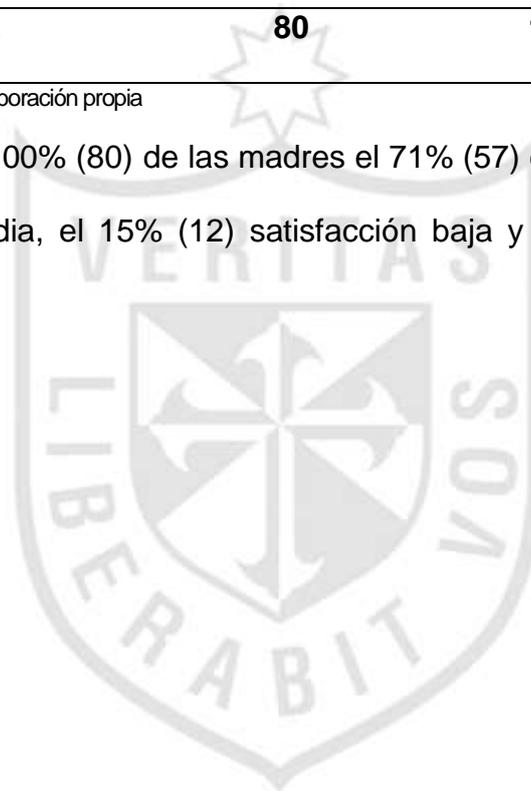


Tabla 5. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según indicadores de la dimensión oportuna en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril - 2017.

INDICADORES	S		F		AV		RV		N		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
La enfermera muestra desinterés por sus inquietudes cuando le pregunta	4	5	20	25	40	50	16	20	0	0	80	100
Recibe orientación de la enfermera relacionado con la salud de su bebé mientras espera ser atendido	5	6.3	17	21.3	28	35	17	21.3	13	16.3	80	100
La enfermera se muestra impaciente para que usted exprese sus dudas e inquietudes.	8	10	12	15	38	47.5	16	20	6	7.5	80	100
La enfermera se torna molesta cada vez que le solicita información sobre los cuidados que su bebé debe seguir en el hogar.	4	5	9	11.3	33	41.3	28	35	6	7.5	80	100
Durante la permanencia en el servicio la enfermera estuvo dispuesta a atenderle de acuerdo a su requerimiento	7	8.8	16	20	37	46.3	14	17.5	6	7.5	80	100
Cuando ingresa al servicio la enfermera le brinda orientación sobre las normas del servicio	7	8.8	14	17.5	38	47.5	15	18.8	7	7.5	81	100

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla de la dimensión oportuna se observa el mayor porcentaje donde el 50% (40) de las madres refiere que “algunas veces” la enfermera muestra desinterés por sus inquietudes cuando le pregunta y con un porcentaje mínimo significativo donde el 5% (4) refiere que “siempre” la enfermera muestra desinterés por sus inquietudes cuando le pregunta, seguido por el 47.5% (38) refiere que “algunas veces” la enfermera se muestra impaciente para que exprese sus dudas e inquietudes, el 47.5 % (38) refieren que “algunas veces” cuando ingresa al servicio la enfermera le brinda orientación sobre las normas del servicio, 46.3 % (37) refiere que “algunas veces” durante la permanencia en el servicio la enfermera estuvo

dispuesta a atenderle de acuerdo a su requerimiento, el 16.3 % (13) refiere que “nunca” recibe orientación de la enfermera relacionado con la salud de su bebé mientras espera ser atendido y por último con un porcentaje mínimo pero significativo el 5% (4) refiere que “siempre” la enfermera se torna molesta cada vez que le solicita información sobre los cuidados que su bebe debe seguir en el hogar.



Tabla 6. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de la dimensión continua en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril - 2017.

Categoría	Nº	%
Alta	12	15
Media	51	64
Baja	17	21
TOTAL	80	100

Fuente: Elaboración propia

Se observa que del 100% (80), el 64% (51) de las madres presentan una satisfacción media, seguido del 21% (17) una satisfacción baja y por último el 15% (12) una satisfacción alta.

Tabla 7. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según indicadores de la dimensión continua en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril - 2017.

INDICADORES	S		F		AV		RV		N		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%								
La enfermera le brinda tratamiento a su bebé en el horario establecido	10	12.5	47	58.8	20	25	3	3.8	0	0	80	100%
La enfermera se muestra indiferente cuando Usted le pregunta sobre el tratamiento que está recibiendo su bebé.	5	6.3	14	17.5	42	52.5	13	16.3	6	7.5	80	100%
La enfermera le hace participar en cuidado de su bebé	55	68.8	11	13.8	14	17.5	0	0	0	0	80	100%
La enfermera la hace esperar más de 20 minutos para ser atendido y/o ingresar al servicio	4	5	2	2.5	27	33.8	33	41.3	14	17.5	80	100%
cuando usted tiene sus dudas o preocupación la enfermera se encuentra ocupada para escucharle	10	12.5	16	20	47	58.8	4	5	3	3.8	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la dimensión continua las madres refieren que el 68.8% (55) “siempre” la enfermera le hace participar en el cuidado de su bebé, seguido por el 58.8 % (47) refiere que “frecuentemente” la enfermera le brinda tratamiento a su bebé en el horario establecido existe un porcentaje mínimo pero significativo donde 3.8% (3) refiere que “rara vez” la enfermera le brinda tratamiento a su bebé en el horario establecido, el 58.8 % (47) refiere que “algunas veces” cuando tiene sus dudas o preocupación la enfermera se encuentra ocupada para escucharle, el 3.8% (3) refiere que “nunca” cuando tiene sus dudas o preocupación la enfermera se encuentra ocupada para escucharle, el 52.5 % (42) refiere que “algunas veces” la enfermera se muestra indiferente cuando le pregunta sobre el tratamiento que está recibiendo su bebé y el 41.3% (33) refiere

que “rara vez” y con un porcentaje mínimo pero significativo el 2.5% (2) refiere que “frecuentemente” la enfermera le hace esperar más de 20 minutos para ser atendido y/o ingresar al servicio.



Tabla 8. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de la dimensión segura libre de riesgo en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril - 2017.

Categoría	Nº	%
Alta	23	29
Media	49	61
Baja	8	10
TOTAL	80	100

Fuente: Elaboración propia

Se muestra que del 100% (80) de las madres, el 61% (49) tiene una satisfacción media, 29% (23) una satisfacción alta y por último el 10% (8) una satisfacción baja.

Tabla 9. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según indicadores de la dimensión segura libre de riesgo en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Abril -2017.

INDICADORES	S		F		AV		RV		N		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%								
La enfermera se encuentra correctamente uniformado y limpio	50	62.5	16	20	8	10	6	7.5	0	0	80	100%
La enfermera le explica los procedimientos que le realizan a su bebé.	23	28.8	17	21.3	32	40	3	3.8	5	6.3	80	100%
La enfermera que atiende a su bebé mantiene confidencialidad a cerca de su diagnóstico de su bebé	57	71.3	16	20	5	6.3	1	1.3	1	1.3	80	100%
La forma como le trato la enfermera crea un ambiente de confianza que le permitió expresar sus problemas	5	6.3	28	35	35	43.8	10	12.5	2	2.5	80	100%
Al recibir la atención por la enfermera usted recibió un trato con paciencia y cálido	10	12.5	24	30	43	53.8	2	2.5	1	1.3	80	100%
Recibe actividades educativas relacionadas con la salud de su bebé mientras espera ser atendido	5	6.3	16	20	19	23.8	20	25	20	25	80	100%
El ambiente donde está su bebé tiene buena ventilación	0	0	8	10	28	35	33	41.3	11	13.8	80	100%

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla de la dimensión segura libre de riesgos con un porcentaje alto el 71.3 % (57) de las madres refiere que “siempre” y con un porcentaje mínimo y significativo el 1.3 % (1) refiere que “nunca” y “rara vez” la enfermera que atiende a su bebé mantiene confidencialidad a cerca de su diagnóstico de su bebé , seguido de 62.5 % (50) refiere que “siempre” la enfermera se encuentra correctamente uniformado y limpio, 53.8 % (43) refiere que “algunas veces” al recibir la atención por la enfermera recibió un trato con paciencia y cálido, 43.8 % (35) refiere que “algunas veces” la forma como le trato la enfermera crea un ambiente de confianza que le permitió expresar sus problemas, el 25 % (20)

refiere que “nunca” recibe actividades educativas relacionados con la salud de su bebé mientras espera ser atendido y por último un porcentaje mínimo pero significativo el 3.8 % (3) refiere que “rara vez” la enfermera le explica los procedimientos que le realizan y 1.3 % (1) refiere que “nunca” al recibir la atención por la enfermera recibió un trato con paciencia y cálido.



IV. DISCUSIÓN

Objetivo General

Se observa que del 100% (80) de la población el 55 % (44) de las madres refieren tener una satisfacción media, seguido del 29% (23) una satisfacción alta y por último el 16% (13) una satisfacción baja.

Datos similares se encontraron por Janampa¹⁴ donde concluye en su estudio que el nivel de satisfacción de los padres es de media a alta. Obteniendo del 100% (40), 65% (26) es media, 23% (9) alta y 12% (5) baja; asimismo se encontró resultados diferentes donde Uchasara¹⁵ concluyó que del 100 % (92) de las madres el 48,9% tiene un nivel de satisfacción bajo, 41,3% nivel de satisfacción medio y 9,8% un nivel alto de satisfacción.

Donabedian ¹⁶ propuso en 1980 “calidad de atención es aquella que se espera que pueda aportar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes del proceso de atención”.

La calidad de atención en los últimos años ha tomado relevancia y ha evolucionado con el tiempo, en la actualidad estas transformaciones han llevado a que los servicios de emergencia sean considerados como un eslabón principal por ser los primeros que contactan a los usuarios¹⁷.

Los resultados encontrados en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé se deben posiblemente a muchos factores como equipos adecuados e insumos necesarios, personal capacitado, enfermeras (os) especialistas con más de cinco años de experiencia.

Así mismo se realizan las supervisiones permanentes a cargo de la enfermera supervisora de guardia diurna y nocturna y eventualmente por la jefa del departamento de enfermería. Es importante mencionar las visitas inopinadas a cargo de la oficina de gestión de la calidad quienes son los encargados de emitir un informe correspondiente. Todas estas condiciones contribuyen de alguna manera a alcanzar las expectativas de los familiares y pacientes.

Objetivo específico 1.

Respecto a la dimensión humana se muestra el 100% (80) de las madres, el 66% (53) tienen satisfacción media 20% (16) satisfacción alta y por último el 14% (11) una satisfacción baja.

Al respecto Ccatamayo et al.¹⁸ en su estudio concluyó que el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en la dimensión humana es media. Obteniendo del 100% (30), el 46% (14) es media, 27% (8) baja y 27% (8) alta. Con respecto al cuidado enfermero en el servicio de neonatología.

Para el Ministerio de Salud¹⁹ "la dimensión humana se refiere al aspecto interpersonal de la atención, a su vez tiene las siguientes características: Identifica por su nombre al paciente, saluda y se identifica al ingresar al servicio, respeta opiniones, amabilidad y cortesía, empatía".

Así mismo Barret ²⁰ es la forma como la entidad hospitalaria, el equipo de salud y el personal de enfermería trata al usuario y familia; es decir lo comprenden. La comprensión del paciente es esencial para una buena atención, el principio básico de enfermería es; respetar la privacidad del paciente; por lo tanto se debe tratar con respeto, mantener una comunicación fluida, brindar un trato amable y llamar por su nombre.

De los hallazgos encontrados, en relación a la dimensión humana a pesar de obtener una satisfacción media, según los indicadores se encontró como fortaleza, el 57.5 % (46) refiere que “siempre” la enfermera respeta su privacidad cuando está en contacto con su bebe y algunas debilidades donde el 71.3 % (57) de las madres refieren que “nunca” la enfermera se identifica por su nombre cuando ingresa al servicio, el cual puede estar referida a falta de costumbre o que el personal de enfermería asume que al portar el fotocheck ya se está identificando y en otros casos por temor a que el niño jale o pueda engancharse, evitar contaminar los materiales de trabajo y por ultimo si ocurriera algún incidente y son identificadas el familiar podría presentar su queja correspondiente seguido por el 43.5 % (35) refiere que “algunas veces” el tono de voz de la enfermera es suave y comprensible por último el 38.8 % (31) refiere que “algunas veces” la enfermera se muestra indiferente cuando ingresan al servicio de emergencia pediátrica; con respecto a este último indicador es pertinente mencionar que por ser un área critica donde llegan pacientes delicados muchas veces el profesional de enfermería se encuentra realizando procedimientos con pacientes delicados, por lo tanto están concentrados, para evitar este tipo de percepción después de atender las emergencias es importante acercarse al familiar y explicarle el motivo y brindarle las disculpas del caso.

Pese a estas características encontradas el familiar desea ser atendido inmediatamente y al no cubrir sus expectativas frente a una atención rápida lo percibe como una indiferencia frente al estado de salud de su niño (a).

Objetivo específico 2.

Con respecto a la dimensión oportuna se observa que del 100% (80), el 71% (57) de las madres refieren una satisfacción media, seguido del 15% (12) una satisfacción baja y por último el 14% (11) una satisfacción alta.

Al respecto Veliz et al.²¹ en su estudio concluyeron que el nivel de satisfacción de las madres referido a la dimensión oportuna es media a baja. Obteniendo del 100% (50), el 48% es media, 34% baja y 18% alta. Con relación a la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de CRED.

La Dimensión Oportuna “es un fundamento básico de la calidad en salud que hace referencia a que el paciente reciba la atención óptima en el momento que lo requiera, sea cual sea su diagnóstico y tipo de tratamiento”²².

Esta dimensión se refiere en proveer los cuidados de enfermería en un momento adecuado y oportuno, de acuerdo a cada realidad que afronta la persona sana o enferma, familia o comunidad, denota una observación de signos y síntomas más predominantes, por lo tanto es importante tomar conciencia de la importancia del diagnóstico de enfermería para poder tomar decisiones e intervenir a tiempo es decir en el momento adecuado. Todo ello para realizar acciones basados en el método científico, por ejemplo favorecer el vínculo madre hijo, dar oportunidad de expresar sus necesidades e inquietudes, ejecutar procedimientos en la hora y fecha indicada, administrar tratamiento establecido, fomentar orientación y consejería sobre prevención en riesgos de salud del

paciente involucrando a la familia, mantener los registros de enfermería completas en la historia clínica²³.

Según los datos obtenidos por indicadores se encontró algunas debilidades con un porcentaje significativo donde el 50% (40) de las madres refiere que “algunas veces” la enfermera muestra desinterés por sus inquietudes cuando le pregunta, relacionado a la falta de un lenguaje sencillo, no saber escuchar y la falta de interés por sus necesidades de las madres motivo por el cual perciben un desinterés e insatisfacción; así también existe un porcentaje significativo del 47.5% (38) refiere que “algunas veces” la enfermera se muestra impaciente para que exprese sus dudas e inquietudes, la relación entre la enfermera, paciente y familiares es muy compleja por que abarca aspectos éticos, físicos y emocionales donde la comunicación es un aspecto de suma importancia e indispensable dentro de los servicios de salud; el 47.5 % (38) refieren que “algunas veces” cuando ingresa al servicio la enfermera le brinda orientación sobre las normas del servicio, por ser un área de cuidados críticos es importante la atención oportuna y en forma permanente con la ayuda del equipo de profesionales de salud.

Objetivo específico 3.

Con respecto a la dimensión continua se observa que del 100% (80), el 64% (51) de las madres presentan una satisfacción media, seguido del 21% (17) una satisfacción baja y por último el 15% (12) una satisfacción alta.

Al respecto Janampa²⁴ refirió que el nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención de la dimensión continua es media a baja. Obteniendo del 100% (40) el 60% (24) es media, 25% (10) baja y 15% (6) alta.

La dimensión continúa referente a tiempo, espacio, implica que la atención al usuario sea las 24 hrs del día y los 365 días del año, debe darse en forma permanente sin interrupción según la necesidad del paciente para responder a los objetivos trazados ²⁵.

Por los hallazgos encontrados según indicadores se evidencia fortalezas donde el 68.8% (55) de las madres refiere que “siempre” la enfermera le hace participar en el cuidado de su bebé y el 58.8 % (47) refiere que “frecuentemente” la enfermera le brinda tratamiento a su bebé en el horario establecido, también se encontró algunas debilidades donde el 58.8 % (47) refiere que “algunas veces” cuando tiene sus dudas o preocupación la enfermera se encuentra ocupada para escucharle, existe pérdida de interés por el paciente como un ser integral, con el paso del tiempo, los pacientes se convierten en una carga de trabajo tomándose en cuenta la comunicación como de poca calidad, las expresiones no verbales y el silencio también son formas de comunicarse, escuchar es asumir como interlocutor con el fin de que pueda expresar en forma abierta y sincera sus necesidades e inquietudes, como profesionales de enfermería debemos adquirir habilidades y destrezas para saber interpretar lo que un paciente nos quiere expresar, el 52.5 % (42) refiere que “algunas veces” la enfermera se muestra indiferente cuando le pregunta sobre el tratamiento que está recibiendo su bebé; un tratamiento eficaz, es necesario saber lo que ocurre, participar en su tratamiento y cuidado, así como conocer los efectos adversos, dar pautas para una comunicación de calidad que satisfaga la necesidad del paciente y familiar; por otro lado la información completa y continua lo brinda el médico, la que debe ser en términos adecuados y comprensibles con el fin de

aclarar sus dudas y disminuir la ansiedad y poder apoyar en la recuperación y tratamiento de su niño (a) y por último el 41.3% (33) refiere que “rara vez” la enfermera le hace esperar más de 20 minutos para ser atendido y/o ingresar al servicio, se preocupa porque el tiempo de espera sea breve y se disponga de todos los materiales que necesita disminuyendo el riesgo a complicaciones así mismo por ser un área de cuidados críticos las atenciones son de acuerdo a la patología y gravedad del paciente.

Objetivo específico 4.

Con respecto a la dimensión segura libre de riesgos se observa que del 100% (80), el 61% (49) de las madres presentan una satisfacción media, seguido del 29% (23) una satisfacción alta y por último el 10% (8) una satisfacción baja.

Al respecto Albornoz et al ²⁶, en su trabajo de investigación sobre nivel de Satisfacción de las madre sobre la calidad de atención de enfermería en el control CRED de sus niños de 6 - 24 meses se encuentra que el 51,3% (41) tienen un nivel de satisfacción medio, el 46,3% (37) tienen un nivel de satisfacción alto finalmente el 2.5% (2) presentan un nivel de satisfacción bajo.

La dimensión Segura Libre de Riesgos es toda intervención asistencial, preventiva como diagnóstica o terapéutica. Los cuidados de enfermería que se brindan al individuo, familia o comunidad son seguras cuando están libres de riesgos y estos riesgos no solo deben estar referidos a daños físicos, sino también a daños psicológicos, sociales o morales ²⁷.

La teoría de Nightingale²⁸ “se centró en el entorno. Si bien el término entorno no utilizó en sus escritos, definió y describió con detalles los conceptos de

ventilación, temperatura, iluminación, dieta, higiene y ruido, elementos que integran el entorno”

Los resultados obtenidos según indicadores se evidencia fortalezas donde el 71.3 % (57) de las madres refiere que “siempre” la enfermera que atiende a su bebé mantiene confidencialidad a cerca de su diagnóstico de su bebé y el 62.5 % (50) refiere que “siempre” la enfermera se encuentra correctamente uniformado y limpio.

Así mismo se encontró algunas debilidades como el 53.8 % (43) refiere que “algunas veces” al recibir la atención por la enfermera recibió un trato con paciencia y cálido, está referida a que los pacientes y familiares tienen derecho a recibir un trato digno, respetuoso en todo momento y cualquier circunstancia, independientemente de su raza, religión, nivel económico, en el cual el personal de enfermería debe resguardar y brindar una atención cálida de acuerdo a los derechos y deberes del paciente, el 43.8% (35) refiere que “algunas veces” la forma como le trato la enfermera crea un ambiente de confianza que le permitió expresar sus problemas, referida a que necesita que lo atendamos y calmemos, llamándole por su nombre, presentándonos, explicándole lo que vamos hacer, preguntarle sus dudas, ponernos en su lugar, el 41.3% (33) refiere que “rara vez” el ambiente donde está su bebé tiene buena ventilación, está referida a que el paciente necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligro, por último un porcentaje mínimo 25 % (20) pero importante percibe que “nunca” recibe actividades educativas relacionados con la salud de su bebé mientras espera ser atendido, referida a que la educación deficiente es uno de los principales problemas de salud, por lo tanto el personal de enfermería debe brindar educación sobre tratamiento apropiado de la enfermedad,

orientación de cómo llevar a cabo la administración de los medicamentos prescritos, alimentación e higiene.



V. CONCLUSIONES

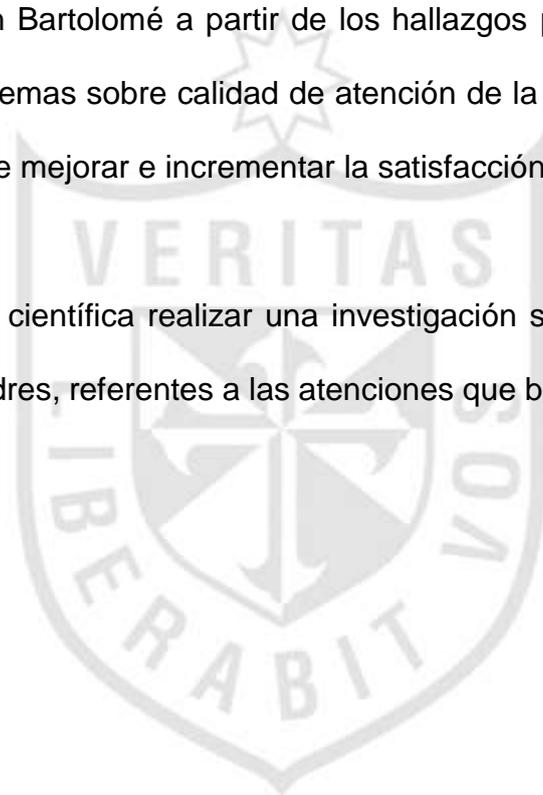
- Se identificó que el nivel de satisfacción es media respecto a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería.
- Respecto a la dimensión humana se observa un mayor predominio de madres que perciben una satisfacción media en relación a que la enfermera nunca se identifica cuando ingresa al servicio.
- En cuanto a la dimensión oportuna la mayoría de las madres expresan una satisfacción media referida a que la enfermera algunas veces estuvo dispuesta a atenderles de acuerdo a su requerimiento, se muestra impaciente, recibe orientación sobre la salud de su bebé
- Según la dimensión continua se observa un mayor porcentaje de madres que refieren una satisfacción media en relación a que la enfermera siempre le hace participar en el cuidado de su bebe, frecuentemente brinda tratamiento en el horario establecido, sin embargo a veces se muestra indiferente cuando le pregunta sobre el tratamiento que recibe su bebé.
- En cuanto a la dimensión segura libre de riesgo la mayoría de las madres manifiestan una satisfacción media referida a que la enfermera siempre

se encuentra correctamente uniformada, mantiene confidencialidad sobre el diagnóstico, a veces brinda un trato cálido y con paciencia y rara vez el ambiente donde se encuentra tiene buena ventilación.



VI. RECOMENDACIONES

- A la enfermera jefa del departamento de enfermería en coordinación con la jefa del servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé a partir de los hallazgos promueva y/o elabore estrategias, en temas sobre calidad de atención de la dimensión oportuna y continua, a fin de mejorar e incrementar la satisfacción de la madre.
- A la comunidad científica realizar una investigación sobre las experiencias que vive las madres, referentes a las atenciones que brinda el profesional de enfermería.



FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Moreno Monsiváis MG, Interrial Guzmán MG, Saucedo Flores PF, Vázquez Arreola L, López-España JT. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. [Internet]. [citado 5 de enero 2019]
Disponible en:
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1816/2383>
2. MINSA. Documento técnico política nacional de calidad en salud resolución ministerial N°727 [Internet]. Perú 2009; [citado 5 de enero del 2019].
Disponible en:
<http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD/RM%20727-2009-MINSA.pdf>
3. Rebaza Flores, A. Plan anual de gestión de la calidad instituto nacional de rehabilitación. [Internet]. 2014. N° EXP. 003449 Perú. [citado 12 enero 2019].
Disponible en:
<http://www.inr.gob.pe/transparencia/transparencia%20inr/resoluciones/2014/RD%20133-2014-SA-DG-INR.pdf>.
4. Donabedian, A. Responsabilidades institucionales en la garantía de calidad. Centro de documentación sanitaria. [Internet]. Informativo de control de calidad. 1990; 6: 1526. [citado 5 enero 2019]. Disponible en:
https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf
5. Risco Dávila C, Reyna Segura R, Rivera León L, Neciosup Obando A. Opinión de usuarios sobre calidad de atención en el servicio de emergencia

del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. [internet]. 2011 abril. [citado 10 enero 2019]. Disponible en:

<http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/viewFile/1025/953>

6. Ministerio de salud. Sistema de gestión de la calidad. [Internet]. Dirección general de las personas. Dirección ejecutiva de la calidad en salud. Norma técnica. R.M. 519-2006/Minsa Perú. [citado 17 enero 2019]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
7. Pashanaste CD, Pinedo BL. Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del Centro de salud Moronacocha [internet]. Iquitos Perú: Universidad Nacional - UNAP; 2015. [citado 15 enero 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3314/TESIS%20FINAL%20PINEDO%20PASHANASTE---.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Santana de Freitas J, Bauer de Camargo SA. E, Minamisava R, Queiroz Bezerra AL, Gomes de Sousa MR. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza [Internet]. 2014 [citado 22 enero] ;22 (3):454-60. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
9. Uchasara YM. Satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao [internet]. Lima Perú: Universidad Privada – UCV; 2017 [Citado 1 febrero 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10910/Uchasara_AYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Janampa GC. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría

en el Hospital General de Huacho- [internet]. Huacho Perú: Universidad Nacional – UNMSM; 2016 [Citado 5 febrero 2019]. Disponible en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5270/1/Janampa_bg.pdf

f

11. HONADOMI “Documento técnico: Plan de auditoria de la calidad de atención en salud”. R.D 0002- 06- HONADOMI- SB/2016. Lima – Perú. (Pag.3). [publicado el 25 enero del 2016; [citado 13 febrero 2019]
12. Lic. García Ayala M.T, Oficina de Gestión de la Calidad Informe de la Medición de la “Satisfacción del usuario externo en emergencia del Honadomani – San Bartolomé”. 2014; Lima Perú [citado 13 febrero 2019].
13. Lic. García Ayala M.T, Oficina de Gestión de la Calidad Informe de la Medición de la “Satisfacción del usuario externo en Emergencia del Honadomani – San Bartolomé”. 2014; Lima Perú [citado 13 febrero 2019].
14. Janampa GC. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho [internet]. Huacho Perú: Universidad Nacional – UNMSM; 2016 [Citado 5 febrero 2019]. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5270/1/Janampa_bg.pdf
15. Uchasara YM satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en de servicio de emergencias pediátricas. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao [internet]. Lima Perú: Universidad Privada – UCV; 2017 [Citado 5 febrero 2019]. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10910/Uchasara_AYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

16. Viviano GS. Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la unidad de oncología del Hospital Militar Central [Internet]. Lima Perú: Universidad Nacional - UNMSM; 2017 [citado 15 febrero 2019]. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6215/Viviano_gs.pdf?sequence=1
17. Rico Camejo E., Nora Mena Pérez N., María Isabel Concepción Alfonso MI., Breijo Madera H. Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a un policlínico principal de urgencias Rev. Cubana Enfermer. [Internet]. 2003 [citado 19 febrero 2019]; 19 (3). Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S08640319200300030002
18. Ccatamayo Bautista KY y Contreras Soto MR Satisfacción de la Madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología” - Hospital Domingo Olavegoya. [internet]. Jauja Huancayo Perú: Universidad Privada De Huancayo Franklin Roosevelt; 2017 [citado 19 febrero 2019]. Disponible en:
<http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/38/SATISFACCI%c3%93N%20DE%20LA%20MADRE%20SOBRE%20EL%20CUIDADO%20ENFERMERO%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20NEONATOLOG%c3%8dA%20%20HOSPITAL%20DOMINGO%20OLAVEGOYA%20JAUJA%202016..pdf?sequence=3&isAllowed=y>
19. Colegio de Enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero Lima – Perú: CEP Pub. L. N°22315 actualizada 2016 Pág. 16 [citado 9 febrero 2019]. Disponible en:

<http://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2017/03/Normas-esti%C3%B3n-del-cuidadoenero2015.pdf>

20. Quispe Ayala V. Nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención que brinda la enfermera(o) en el C.S. Buenos Aires de Villa. [internet]. Lima – Perú: Universidad Nacional - UNMSM; 2013 [citado 22 febrero 2019].

Disponible en:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:SOOEB2MUHBoJ:ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4782/1/Quispe_Ayala_Violeta_2013.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

21. Carmen Veliz, VJ. Sosa Suárez K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el C.S Cooperativa Universal. Santa Anita [internet] Lima – Perú: Universidad Privada – Universidad Norbert Wiener; 2018 [citado 21 febrero 2019]. Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20%20Carmen%20Veliz%2C%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

22. Conceptos fundamentales de la calidad en salud [internet]; 2015 Perú. [Citado 24 febrero 2019]. Disponible en:

<https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>

23. Quispe Ayala V. Nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención que brinda la enfermera(o) en el C.S. Buenos Aires de Villa. [internet]. Lima – Perú: Universidad Nacional - UNMSM; 2013 [citado 22 febrero 2019].

Disponible en:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:SOOEB2MUHBoJ:ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4782/1/Quispe_Ayala_Violeta_2013.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

24. Janampa GC. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho [internet]. Huacho Perú: universidad Nacional – UNMSM; 2016 [Citado 26 febrero 2109]. Disponible en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5270/1/Janampa_bg.pdf

25. Quispe Ayala V. Nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención que brinda la enfermera(o) en el C.S. Buenos Aires de Villa. [internet]. Lima – Perú: Universidad Nacional - UNMSM; 2013 [citado 22 febrero 2019]. Disponible en:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:SOOEB2MUHBoJ:ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4782/1/Quispe_Ayala_Violeta_2013.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

26. Albornoz Rojas DF. Arica Olaya, DR nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el Puesto de Salud Villa Los Ángeles. Rímac [internet]. Lima Perú: Universidad Privada - Universidad Norbert Wiener; 2017 [Citado 10 febrero 2019]. Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1678/TITULO%20%20Arica%20Olaya%2C%20Doris%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

27. [Mellado Huamaní CD. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión.](#) [internet]. Lima Perú: Universidad Nacional – UNMSM, 2007 [Citado 10 febrero 2019]. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2689/Mellado_h c.pdf;jsessionid=96156F65594FF49A56F8717C7F49874F?sequence=1
28. Trabajo teórico publicado 2012 [Citado 5 marzo 2019]; Disponible en:
<http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/florence-nightingale.html>



VII. ANEXOS

ANEXO 1



INSTRUMENTO

PRESENTACION:

Buenos días (tardes) Sra. Soy la Lic. Fany Pareja Ayerve, que estoy realizando un estudio en coordinación con el Hospital, a fin de obtener información de las madres acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y seriedad; expresándole que es de carácter anónimo. Agradezco por anticipado la participación en el estudio.

DATOS GENERALES:

1. Edad:....Años
2. Procedencia (Distrito):.....
3. Estado Civil
 - a. Soltera
 - b. Casada
 - c. Conviviente
 - d. Divorciada
4. Grado de instrucción
 - a. Primaria
 - b. Secundaria
 - c. Técnico
 - d. Profesional
5. Ocupación
 - a. Ama de casa
 - b. Técnico
 - c. Profesional
6. Niño: Edad..... Sexo...
7. Tiempo de permanencia en el servicio..... Fecha de ingreso.....

INSTRUCCIONES: A continuación se le presenta una serie de premisas, Marque con un X la respuesta que considere correcta o la más conveniente.

5 = Siempre: Lo observa siempre para satisfacer sus necesidades.

4 = Frecuentemente: Lo observa para satisfacer sus necesidades.

3 = Algunas veces: Observa las actividades que realiza de vez en cuando.

2 = Rara vez: Lo observa en raras ocasiones.

1 = Nunca: No observa que realiza esas actividades.

N°	Items	Siempre	Frecuentemente	Algunas Veces	Rara Vez	Nunca
1	Le agrada que la enfermera al ingresar al servicio le saludé por su nombre.					
2	La enfermera se muestra indiferente con usted cuando ingresa al servicio					
3	La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisas suaves)					
4	El tono de voz de la enfermera es suave y comprensible					
5	La forma como le trato la enfermera le invito a expresar lo que estaba sintiendo					
6	La enfermera muestra desinterés por sus inquietudes cuando le pregunta					
7	Recibe orientación de la enfermera relacionado con la salud de su bebé mientras espera ser atendido					
8	La enfermera que atiende a su bebé le explica lo que hace					
9	La enfermera se muestra impaciente para que usted exprese sus dudas e inquietudes.					
10	La enfermera se toma molesta cada vez que le solicita información sobre los cuidados que su bebé debe seguir en el hogar.					
11	La enfermera se encuentra correctamente uniformado y limpio					
12	La enfermera le brinda tratamiento a su bebé en el horario establecido					
13	La enfermera se muestra indiferente cuando Usted le pregunta sobre el tratamiento que está recibiendo su bebé.					
14	Durante la permanencia en el servicio la enfermera estuvo dispuesta a					

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

Gracias por su colaboración

ANEXO 2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia Pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé abril 2017.</p>	Humana	<ul style="list-style-type: none"> - saluda y se identifica al ingresar al servicio - Identifica por su nombre al paciente - Respeta opiniones y creencias - Amabilidad y cortesía - Empatía - Confianza del usuario en el servicio - Confidencialidad en los diagnósticos - Consejería integral
	Oportuna	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto del orden de llegada y trato por igual - Información completa, veraz y oportuna entendida por el usuario - Paciencia - Orienta sobre las Normas del Hospital
	Continua	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Continuidad - Habilidad - Seguridad - Dedicación suficiente - Tiempo de espera
	Segura libre de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Personal correctamente uniformado - Privacidad en los ambientes - Comodidad - Limpieza, orden del ambiente y baños - Instalaciones adecuadas

ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Se aplica la fórmula "r de Pearson" en cada uno

$$R = \frac{N \sum (x_i y_i) - (\sum y_i)}{[N (\sum x^2) - (\sum x_i)^2]^{1/2} [N (\sum y^2) - (\sum y_i)^2]^{1/2}}$$

ITEMS	PEARSON	ITEMS	PEARSON
1	0.17	14	0.51
2	0.35	15	0.60
3	0.61	16	0.17
4	0.53	17	0.63
5	0.33	18	0.17
6	0.51	19	0.35
7	0.48	20	0.35
8	0.32	21	0.58
9	0.09	22	0.45
10	0.43	23	0.39
11	0.41	24	0.68
12	0.65	25	0.55
13	0.50	26	0.24

Si $r > 0.20$, el instrumento es válido en cada uno de los ítems, excepto en el ítems 9 los cuales no alcanzan el valor deseado, sin embargo por su importancia en el estudio se conservan.

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento: Escala Likert se procedió a utilizar la formula alfa – Crombach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

$$K = 25$$

$$K - 1 = 24$$

$$S_i^2 = 25.56$$

$$S_t^2 = 114.37$$

Reemplazando en la expresión (1):

Confiabilidad	Valor	ítem Validos
Alfa de Crombach	0.81	25

$$\alpha = 0.81$$

si el $\alpha = 0.5$ $\hat{>}$ el instrumento es confiable

Se obtiene Alfa de Crombach = 0.81

Por lo tanto el instrumento es confiable

ANEXO 5



PERU

Ministerio de
Salud

Hospital Nacional Docente
Madre Niño "San Bartolomé"

Oficina de Apoyo a la
Docencia e Investigación

Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 28 de marzo de 2018

OFICIO N° 0224-2018-OADI-HONADOMANI-SB

FANY PAREJA AYERVE

Investigadora Principal

Presente. –

Exp. N° 03076-18

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

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑOS SAN BARTOLOMÉ-2017".

Al respecto se informa lo siguiente:

- Las observaciones han sido levantadas correctamente.
- El planteamiento, así como la metodología propuesta para el análisis de los resultados son apropiados para el estudio.

Conclusión

El Proyecto con Exp. N°03076. Está aprobado por el Comité de Ética Institucional e Investigación de manera expedita.

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

Atentamente,



HDB/vma
cc.archivo

Av. Alfonso Ugarte 825 4to piso Lima -- Perú

Teléfono 2010400- anexo 162

ANEXO 6

MEDICION DE LA VARIABLE

Para categorizar los niveles de conocimientos se utilizó la escala de Estanones, la cual permitió baremar en tres niveles (Alto, Medio, Bajo).

Nivel de Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención:

1.- Se determina el promedio o la media (\bar{X})

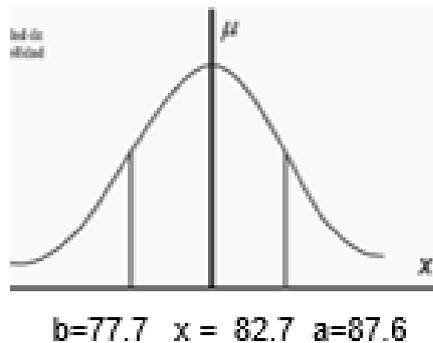
$$\bar{X} = 82.7$$

2.- Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 6.6$$

3.- Se establecieron los valores de "a" y "b"

Campana de Gauss



$$b = \bar{X} - 0.75 (DS)$$

$$a = \bar{X} + 0.75 (DS)$$

- Alto = mayor de 87
- Medio= De 77 - 86
- Bajo= menor o igual 76

A) Dimensión Humana

1.- Se determina el promedio o la media (X)

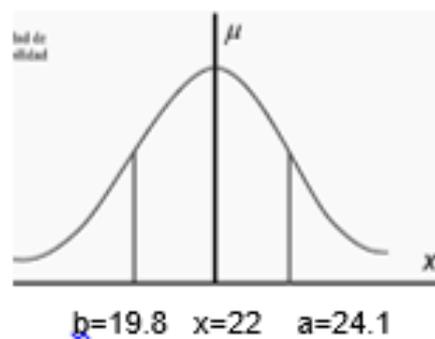
$$X = 22$$

2.- Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 2.9$$

3.- Se establecieron los valores de "a" y "b"

Campana de Gauss



$$b = X - 0.75 (DS)$$

$$a = X + 0.75 (DS)$$

- Alto = mayor de 25
- Medio = De 20 - 24
- Bajo = menor de 19

B) Dimensión oportuna

1.- Se determina el promedio o la media (X)

$$X = 18$$

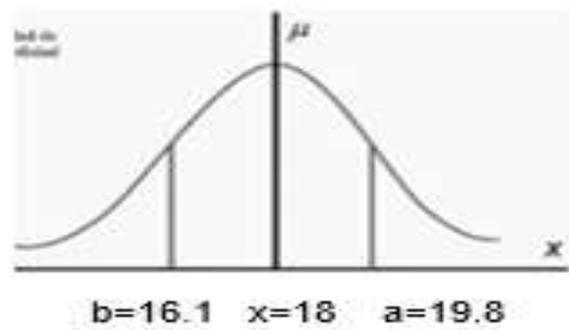
2.- Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 2.5$$

3.- Se establecieron los valores de "a" y "b"

Campana de Gauss

Fecha



$$b = X - 0.75 \text{ (DS)}$$

$$a = X + 0.75 \text{ (DS)}$$

- Alto = mayor de 20
- Medio= De 16 - 19
- Bajo= menor de 15

C) Dimensión Continua

1.- Se determina el promedio o la media (X)

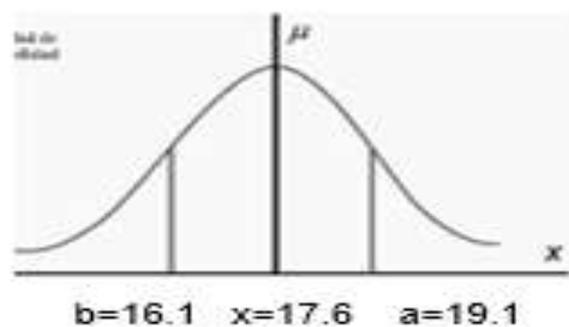
$$X = 17.6$$

2.- Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 2$$

3.- Se establecieron los valores de "a" y "b"

Campana de Gauss



$$b = X - 0.75 \text{ (DS)}$$

$$a = X + 0.75 \text{ (DS)}$$

- Alto = mayor de 20
- Medio= De 16 - 19
- Bajo= menor de 15

D) Dimensión Segura libre de riesgos

1.- Se determina el promedio o la media (X)

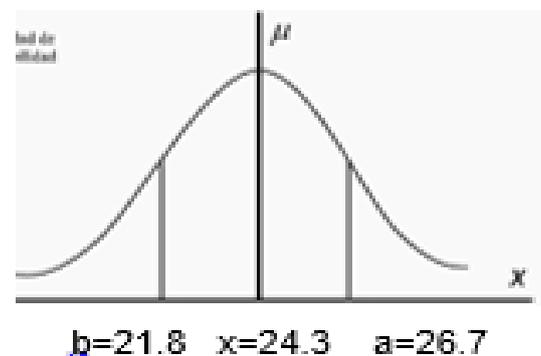
$$X = 24.3$$

2.- Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 3.3$$

3.- Se establecieron los valores de "a" y "b"

Campana de Gauss



$$b = X - 0.75 \text{ (DS)}$$

$$a = X + 0.75 \text{ (DS)}$$

- Alto = mayor de 27
- Medio= De 26 - 21
- Bajo= menor o igual 20

ANEXO 7

DATOS GENERALES DE LAS MADRES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIATRICA

CARACTERISTICAS	Nº	%
EDAD		
Adolescente	2	2
Adulto joven	59	74
Adulto mayor	19	24
TOTAL	80	100
ESTADO CIVIL		
Soltera	17	21
Casada	25	31
Conviviente	37	47
Divorciada	1	1
TOTAL	80	100
GRADO DE INSTRUCCION		
Primaria	2	3
Secundaria	57	71
Técnico	15	19
Professional	6	7
TOTAL	80	100
OCUPACION		
Ama de Casa	53	66
Técnico	8	10
Professional	3	4
Independiente	16	20
TOTAL	80	100
EDAD DEL NIÑO		
RN 0 – 28 días	7	9
Lactante Menor (29 días – 12 meses)	27	34
Lactante mayor (13– 24 meses)	19	24
Pre escolar (2 – 6 años)	25	31
Escolar (7 – 11 años)	2	2
Adolescente (12 – 17años)	0	0
TOTAL	80	100
SEXO		
Femenino	48	60
Masculino	32	40
TOTAL	80	100
TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL SERVICIO		
6 – 10 hrs	69	86
11 – 15 hrs	6	8
>16 hrs	5	6
TOTAL	80	100