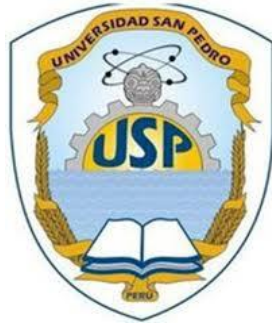


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad
de atención del personal de Enfermería, Hospital San
José, Chincha 2016.**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la
Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud

Autor: Salhuana Atúncar, Francisca del Rosario

Asesor: Correa Huamán, Doraliza

Chimbote – Perú

2018

Palabras claves:

Tema	Satisfacción, calidad de atención de enfermería
Especialidad	Gestión.
Línea de Investigación	Salud Pública

**Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de
Enfermería, Hospital san José. Chincha 2016.**

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
PALABRAS CLAVES	ii
TÍTULO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes fundamentación científica	2
1.1.1 Antecedentes	2
1.1.2 Fundamentación científica	7
1.1.2.1 Satisfacción de Usuario	7
1.1.2.2 Calidad de Atención de Enfermería	14
1.2. Justificación de la Investigación	20
1.3. Problema	21
1.3.1. Problema general	23
1.3.2. Problemas Específicos	23
1. 4. Conceptuación y Operacionalización de las variables	21
1.5. Hipótesis	23
1.5.1. Hipótesis General	
1.5.1. Hipótesis Especifica	23
1.6. Objetivos	23
1.6.1 Objetivo general	23
1.6.2. Objetivos específicos	23
II. METODOLOGÍA	24
2.1. Tipo y diseño de investigación.	24

2.2. Población y muestra.	24
2.3. Técnicas e instrumentos de investigación	24
2.4. Procesamiento y análisis de la información	26
III. RESULTADOS	27
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
5.1 Conclusiones	66
5.2 Recomendaciones	67
VI. AGRADECIMIENTO	68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
VIII. APÉNDICE Y ANEXOS	73
Matriz de consistencia lógica	73
Matriz de consistencia metodológica	74
Consentimiento informado	75
Instrumentos de recolección de datos	76
Instrumentos de recolección de datos encuesta	77
Validez del instrumento	81
Confiabilidad del instrumento	82
Plan de Intervención Científica	83

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la Satisfacción del Usuario sobre la Calidad de Atención que brinda el personal de Enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital San José Chincha, 2016. Cuyo propósito es evaluar las dimensiones de la calidad de la atención de enfermería a través de la satisfacción de la madre del niño hospitalizado. Es un estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 20 madres de los pacientes pediátricos hospitalizados en un mes, cantidad obtenida por muestreo no probabilístico, tomando en cuenta criterios de inclusión y exclusión. La recolección de datos se realizó a través de una encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de Satisfacción del Usuario y calidad de la atención. La información fue procesada y organizada en tablas simples de doble entrada cuya relación y prueba de hipótesis se demostró a través del estadístico chi cuadrado. Resultados: La satisfacción del usuario en la dimensión “humana” revela que, el 55% de usuarios se encuentran satisfechos, asimismo, en la dimensión “segura”, en 65%; sin embargo, en la dimensión “oportuna y “continua” los usuarios están poco satisfechos en un porcentaje de 35% y 45%. La calidad de atención de enfermería en la dimensión humana, técnico-operativa y entorno alcanzaron porcentaje de 75%; 50% y 60% respectivamente. Conclusión. Se demostró que existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería del servicio de Pediatría del Hospital San José de Chincha, donde el mayor porcentaje de usuarios está satisfecho, pero sostiene que la calidad de atención brindada solo llega a ser regular. Por tanto, es necesario establecer las estrategias de cambio en el fortalecimiento de dicha atención.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the User Satisfaction on the Quality of Care provided by the Nursing staff in the pediatric service of the Hospital San José Chíncha, 2016. Whose purpose is to evaluate the dimensions of the quality of nursing care through the satisfaction of the mother of the hospitalized child. It is a quantitative, descriptive cross-sectional study. The sample consisted of 20 mothers of pediatric patients hospitalized in a month, amount obtained by non-probabilistic sampling, taking into account inclusion and exclusion criteria. The data collection was carried out through a survey using as a tool a User Satisfaction and quality of the attention questionnaire. The information was processed and organized into simple double-entry tables whose relationship and test of hypothesis was demonstrated through the chi-square statistic. Results: The satisfaction of the user in the "human" dimension reveals that, 55% of users are satisfied, likewise, in the "safe" dimension, in 65%; however, in the "timely" and "continuous" dimension, users are little satisfied at a percentage of 35% and 45%. The quality of nursing care in the human, technical-operational and environmental dimensions reached a percentage of 75%; 50% and 60% respectively. It was shown that there is a relationship between user satisfaction and the quality of nursing care of the Pediatrics service of San José de Chíncha Hospital, where the highest percentage of users is satisfied, but maintains that the quality of care provided only becomes regular . Therefore, it is necessary to establish strategies for change in the strengthening of such attention.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención de enfermería se caracteriza por ser integral y holística donde el profesional necesita poner todos los conocimientos, experiencias y técnicas que se tengan a su servicio a fin de satisfacer las necesidades o expectativas de los usuarios más en una etapa donde los más vulnerables son los niños.

La calidad constituye un proceso caracterizado por ser sistémico, permanente y que busca el mejoramiento continuo en el servicio o producto que se ofrece, involucra a todos sus integrantes en la búsqueda y aplicación de las formas de trabajo creativas e innovadoras de alto valor agregado que superen las necesidades y expectativas del cliente. El cuidado de enfermería está dirigido a la persona sana o enferma, desde su nacimiento hasta la muerte, en tal sentido, la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y en los conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral que permitan satisfacer las necesidades de las personas e incluso la de sus cuidadores que perciben y califican la atención recibida.

La hospitalización en el paciente pediátrico produce un impacto emocional por lo que es fundamental valorar la percepción de los usuarios con respecto al cuidado que reciben; así mismo, es importante conocer cómo la enfermera ejecuta los cuidados que brinda, teniendo en consideración que la enfermera es un ser humano cuyo sentir, pensar y actuar tiene relación con el hecho de que es un humano y a la vez es una profesional de enfermería, sin embargo, no siempre sus manifestaciones como profesional de la enfermería producen el efecto deseado en los seres que reciben el cuidado, en este caso en las madres de familia.

A diferencia de otras especialidades clínicas, la pediatría se da en respuesta a una creciente aceptación de que los problemas de salud de los niños son diferentes a

los de los adultos y varían con la edad, al igual que las reacciones a las patologías y tratamientos, por lo que su cuidado debe ser minucioso con el fin de detectar esos sutiles cambios que se van dando dentro de las patologías y que solo con base en la observación y la intervención se pueden limitar o evitar de manera adecuada y oportuna. Dentro del área de pediatría, la función de la enfermera se incrementa al doble, esto debido a la vulnerabilidad del paciente pediátrico. El profesional de salud que mantiene el vínculo más estrecho, y que es uno de los principales responsables de los cuidados inmediatos, mediatos y a largo plazo de los pacientes pediátricos y sus padres, es el personal de enfermería, que al brindar asistencia al paciente provee cuidado, y como característica de este, contempla la calidad del servicio que se otorga de acuerdo con las diferentes necesidades que se manifiestan durante su estancia hospitalaria. Por ello, el cuidado que se brinda y el objetivo que se prioriza en el presente trabajo es evaluar la calidad del cuidado de enfermería a través de la satisfacción de los usuarios en este caso las madres de familia del servicio de pediatría del Hospital San José de Chíncha.

El presente estudio es de suma importancia porque con la obtención de los datos de la presente investigación busca contribuir a mejorar la calidad de atención en el paciente atendido en el servicio de pediatría el estudio comprende: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco referencial; Capítulo III: Metodología; Capítulo IV: Resultados y Discusión y el Capítulo V: Conclusiones, Limitaciones y Recomendaciones.

1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica

Entre las investigaciones revisadas y que guardan cierta similitud con el presente estudio se citan los siguientes:

1.1.1. Antecedentes:

Gonzales y Romero (2016) realizaron una investigación titulada: *“Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado”*. México. Objetivo:

evaluar las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería a través de la satisfacción del padre o cuidador del paciente pediátrico hospitalizado. Metodología: estudio transversal analítico, en una muestra de 77 padres de pacientes pediátricos hospitalizados, con edad de 5 a 15 años. Se utilizó el instrumento CARE-Q. Resultados: La edad de los padres osciló entre los 31 y los 40 años en el 41.6%; el nivel de escolaridad fue de secundaria en 39%; la edad de los pacientes pediátricos fue de 7 y 8 años en el 24.7%. La satisfacción de los padres fue buena en el 49%. Conclusión: la calidad de atención que brinda el personal de enfermería es buena; sin embargo, existen dimensiones que hay que trabajar para mejorar los resultados.

Huertas y López (2015) realizó la investigación titulada “*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 del Hospital del niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante. Guayaquil- Ecuador*”, el objetivo fue conocer la satisfacción de los padres respecto a la atención de enfermería, utilizando un enfoque cuanti-cualitativo, usando la técnica de la encuesta en una muestra de 40 personas, obteniendo como resultado que la satisfacción de los padres de familia respecto al trato, solo el 33% le pareció excelente, mientras que al 67% le pareció malo, debido a múltiples falencias hacia su personalidad. un 27% están siempre satisfechos respecto a la explicación sobre la alimentación de sus niños, un 40% hacia el aseo especialmente al cambio de pañal, por otro lado, un 55% a veces se muestra satisfecho respecto a la explicación que se le da sobre la medicación, un 40% opina que el trato del personal de Enfermería hacia sus niños es regular y finalmente un 47% indica su insatisfacción respecto a las prácticas lúdicas a realizársele a sus hijos. Conclusión: la mayoría de padres están insatisfechos con la atención de enfermería recibida.

Caizabanda (2015) realizó una investigación descriptiva titulada: “*Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de*

enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del HPDA” Ecuador. Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención de enfermería en el Hospital Provincial Docente Ambato en un grupo de 90 padres de familia y 20 enfermeras a quienes se les realizó una entrevista respecto al trabajo que realizan con los familiares del paciente pediátrico, obteniéndose como resultado que, el 63.3% no ha recibido información sobre los cuidados que debe seguir en su hogar; el 60% refirió sentirse satisfecho con la atención recibida, sin embargo, el 40% refieren que debe mejorar la orientación inicial y para el hogar, el 27.78% refieren que debe ser mas amable y el 13.3% refiere que la atención debe ser inmediata. Concluyendo que los padres estuvieron satisfechos en un nivel medianamente aceptable.

Fernández, et al, (2015) “*Satisfacción de las madres gracias al personal de enfermería en pediatría*”. Ecuador. Objetivo: Determinar los grados de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de Enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital Provincial Docente Latacunga. Se trata de una investigación de diseño descriptivo de corte transversal, se encuestó a 123 madres a quienes se les aplicó un cuestionario. Resultados: el 53% refiere que se encuentra satisfecho con la atención recibida. El 60% refiere que el servicio ofrecido era bueno y estaban insatisfechos. Conclusiones: La prestación del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario, son indicadores que miden la calidad de atención en las diferentes instituciones hospitalarias.

Coronado y Vásquez, (2017) realizaron un estudio descriptivo titulado: “*Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría*”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría. La información se recolectó mediante un cuestionario, aplicado a 160 madres. Los resultados obtenidos mostraron que

83% estuvieron muy satisfechas, 11% estuvieron satisfechas y 6% de madres estuvieron insatisfechas con el cuidado brindado. La dimensión mejor calificada fue la dimensión Entorno con 83% de madres muy satisfechas y la de más baja ponderación fue la dimensión Interpersonal con 16% de madres insatisfechas. Se concluyó que el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el servicio de Pediatría es realizado con atributos de calidad, y el mayor porcentaje de madres encuestadas refieren estar muy satisfechas con el cuidado brindado.

Janampa (2016) realizó una investigación cuantitativa titulada: *“Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho”*. Lima. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho. Metodología. La investigación fue de enfoque cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La técnica tomada en cuenta fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert modificada, que fue aplicado en 40 padres de familia. Resultados. Se obtuvo que, el 65% de padres refieren que la satisfacción es media. En la dimensión humana se obtuvo que el 62% es media; en la dimensión oportuna 54% es media; en la dimensión continua 60% es media, y en la dimensión segura libre de riesgo 77% expresan que es media, Los ítems de satisfacción media 35% expresan que la enfermera muestra desinterés por sus inquietudes, 33% se muestra indiferente cuando se le pregunta sobre el tratamiento que recibe el niño; lo alto porque a 62% le agrada que la enfermera al ingresar al servicio le saluda por su nombre, 53% muestra interés por sus inquietudes, y 63% le explica los procedimientos que le van a realizar al bebe; lo bajo porque 8% el trato de la enfermera no le invita a expresar lo que siente, se muestra impaciente antes las dudas e inquietudes. Conclusiones. La mayoría de los padres expresan una satisfacción de media a alta.

Medina (2015). Realizó la investigación titulada *“Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, Servicio de Neonatología de una Clínica Privada”* Lima. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres en relación con los cuidados de Enfermería que recibe el recién nacido en el servicio de neonatología del Hogar de la Madre Clínica – Hospital “Rosalía de Lavalle de Morales Macedo”, obteniendo como resultados que el 27% de las madres tuvo satisfacción alta, el 54% tuvo satisfacción media y 19% presentó satisfacción baja respecto a los cuidados de enfermería. En la dimensión técnica el 59% de las madres presentaron satisfacción media, 24% baja y 17% alta; en la dimensión humana el 68% presentó satisfacción media, 14% baja y 18% alta; y en la Dimensión Entorno 80% presentó satisfacción media y 20% satisfacción baja. Conclusión: Las madres de los recién nacidos fue principalmente Media seguido de Alta en las madres de recién nacidos.

Velásquez, (2014) realizó una investigación descriptiva titulada: *“Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en Pediatría sobre la atención de enfermería en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno”*. Puno. El objetivo fue determinar la satisfacción respecto a la atención de enfermería de las madres de niños hospitalizados en Pediatría. El estudio tomó en cuenta una muestra de 20 madres, a quienes se les aplicó una encuesta como instrumento. Resultados: El 55% de madres refirieron satisfacción intermedia, en la dimensión elementos tangibles, se obtuvo que el 55% de madres muestran satisfacción intermedia, sin embargo, en la dimensión de fiabilidad, el 55% de las madres muestran insatisfacción, en cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, un 50% de refiere satisfacción intermedia, dimensión de Seguridad el 70% de las madres manifiestan satisfacción completa, en la dimensión de empatía el 65% de las madres presentan satisfacción completa. Concluyéndose que, las madres están medianamente satisfechas con la atención recibida.

Delgadillo (2014) realizó una investigación cuantitativa: “*Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal*”. Lima. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. Material y Método: El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico de proporción para poblaciones finitas conformado por 33 madres. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo Likert, que se aplicó previo consentimiento informado. Resultados: El 61% tienen satisfacción media respecto a la calidad de la atención recibida en la dimensión Técnico-Científica, 61% tienen satisfacción media; en la dimensión Humana 46% tienen satisfacción media, en la dimensión Entorno 70% presentan satisfacción media. Conclusiones: La mayoría de las madres tienen satisfacción media a alta.

Marky (2012) realizó una investigación titulada: “*Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital Nacional Dos de Mayo*”. Lima. Objetivo: Determinar la satisfacción según percepción del padre y cuidado enfermero al niño con IRA en el HNDM. Metodología: Estudio descriptivo, de corte transversal y de enfoque cuantitativo; con una muestra probabilística de 110 padres y 15 enfermeras evidenciado en siete oportunidades el cuidado. Se aplicó el cuestionario a los padres y una lista de observación. Dentro de los resultados se obtuvo que, el 58.18% manifestó un nivel de satisfacción media, el 26.36% satisfacción baja y el 15.45% tiene un nivel de satisfacción alta. Respecto al cuidado enfermero el 38.18% aplica un cuidado regular, el 31.82% bueno y el 30% es malo. Conclusiones: El mayor porcentaje de los padres manifestaron un nivel de satisfacción de medio a bajo y el cuidado enfermero se observa de regular a bueno.

1.1.2. Fundamentación científica

1.1.2.1.Satisfacción:

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio. (Caminad 2011)

Desde el punto de vista de La Real Academia Española de la Lengua, que define satisfacción como: “Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Cumplimiento del deseo o del gusto”. Se define satisfacer como: “*Saciar un apetito o necesidad, dar solución a una queja o dificultad*”. Y *cliente o usuario se define como persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa*”. De estas definiciones, se puede inducir que satisfacción del cliente o usuario es el hecho de una persona que compra un servicio o producto vea sus necesidades y deseos saciados.

Satisfacción del usuario:

En los últimos años, el estudio de satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios sanitarios, se ha convertido en un instrumento de valor creciente. El hecho de que se acepte que la satisfacción del paciente es un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales justifica que ésta se haya incorporado como una medida de calidad. El análisis de la satisfacción también se está utilizando como instrumento para legitimar las diferentes reformas sanitarias (Rodríguez 2012).

En la actualidad la satisfacción del cliente se estima que se consigue a través de conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas. La satisfacción del cliente es definida como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción de éste del servicio que recibió (Arenas, Fuentes y Campos 2013).

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del cliente puede influir en (Minsa 2012).

- El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del Prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de Servicios.
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

El abordar las inquietudes del usuario es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de la calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad. El objetivo de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.

La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. El usuario de las instituciones de salud, se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar, por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario (Calegiore 2013)

Enfermera:

Profesional formado en una institución universitaria, que posee el título de Licenciada en enfermería a nombre de la nación, registrada en el Colegio de enfermeros del Perú y cuyo rol principal es el cuidado del paciente, sano o enfermo en el caso de la atención de niños la enfermera debe poseer su especialidad en Pediatría.

Los servicios de enfermería tienen como misión cuidar la salud de los individuos, las familias y las comunidades en todas las etapas del ciclo vital y en sus procesos de desarrollo. Las intervenciones de enfermería están basadas en principios científicos, humanísticos y éticos, fundamentados en el respeto a la vida y a la dignidad humana.

En la actualidad, no hay un modelo único de enfermera en atención primaria, ya que dependiendo de las necesidades de cada centro sanitario, permiten diferentes modalidades, desde enfermera pediátrica con dedicación completa a tal sector de población a enfermeras que se ocupan de todo el grupo familiar o las que tienen solamente actividades concretas, por ejemplo, vacunación, como realizan las enfermeras que pertenecen al grupo de salud escolar.

El personal de enfermería pediátrica interviene en cada cuestión del desarrollo del niño. La preocupación de cualquier enfermera pediátrica debe ser siempre la ventura del niño y de su familia.

La enfermera en Pediatría:

Se encarga de proporcionar atención médica a bebés, niños y adolescentes hasta los 16 años de edad. Aplican su conocimiento especializado para satisfacer las necesidades particulares de los niños. Pueden trabajar con los pacientes que tienen una enfermedad o lesión de duración variable, o con niños que tienen discapacidades. Los enfermeros pediátricos también trabajan en estrecha colaboración con las familias y cuidadores de los niños, de tal manera que es muy recomendable que adopte una actitud de empatía con los progenitores para así facilitar los cuidados sanitarios dirigidos al niño. El personal de enfermería tiene que trabajar con la familia, señalando sus propósitos y necesidades y planificar las intervenciones de la mejor manera posible para solucionar los problemas definidos. La enfermera debe emplear sus conocimientos para adecuar los procedimientos usados de manera que consiga el mayor bienestar físico y emocional del niño.

Enfermería es una Disciplina: puesto que se compone por fundamentos Filosóficos, históricos, éticos, un cuerpo de conocimientos y teorías que derivan de una manera muy particular de entender el fenómeno salud de los seres humanos en relación con su ambiente, es decir, una visión holística del ser, se focaliza en las respuestas de éste frente a problemas de salud actuales o potenciales, lo que permite, explicar, predecir, o controlar, los fenómenos que abarcan el ámbito de la Enfermería Comprende todas las técnicas que se utilizan para producir este conocimiento Una disciplina de Enfermería se caracteriza por el avance en el cuerpo de conocimientos y nivel académico de la profesión Investigación

Cuidado de enfermería integral: Conjunto de acciones sistematizadas, organizadas, medibles y evaluables realizadas con el fin de garantizar que una persona con problemas reales o potenciales de salud, reciba una atención segura, eficiente y eficaz, cuya finalidad sea lograr su máximo bienestar bio-

psico social y espiritual, el amparo y protección de sus valores y derechos amenazados por su estado de carencia o enfermedad, junto a la promoción, mantención, restauración de la salud, prevención de enfermedades y lesiones y apoyo al Niño.

Uno de los elementos más importantes que todo enfermero o enfermera pediátrico/a tiene que conocer es la evolución del niño a través de su crecimiento ya que con esta evolución surgen o aparecen diferentes complicaciones posibles así como también diferentes necesidades (ya que no siempre la enfermería pediátrica se trata de curar enfermedades presentes si no también controlar el buen desarrollo del niño). La enfermería pediátrica es sumamente importante ya que de los diagnósticos y tratamientos que se realicen en esta etapa de la vida de una persona es que se le podrá asegurar en mayor medida una buena calidad de vida en su crecimiento posterior.

Cuidados o Atención de Enfermería: Es el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la enfermera al paciente adulto mayor para satisfacer sus necesidades.

El cuidar es el efecto de las acciones, habilidades, destrezas, interés, comunicación encaminadas a aliviar el sufrimiento, dar mejoría al enfermo, curar la enfermedad y conservar la salud.

La calidad del Cuidado se brinda a la persona en forma integral a través de la interacción enfermera (o) persona y no tan solo al cuidado de una enfermedad. Una tendencia está orientada hacia la búsqueda de bienestar y otra hacía la resolución de problemas. El cuidado se centra en el proceso de atención de enfermería. (Lyu, Wick, Housman, et al. 2013)

En este momento la enfermería es considerada como una disciplina profesional, esto significa recuperar el valor de la práctica como fuente de conocimientos, a través de la investigación, que es el camino que permitirá validar las intervenciones realizadas por el profesional. Se resalta que el cuidado no tiene un concepto único, ni homogéneo, se encuentra una

tendencia hacia una acción encaminada hacia la recuperación del estado de bienestar mediante la planificación y evaluación de actividades propias de enfermería.

1.1.2.1.1. Satisfacción del Usuario según dimensión humana

Considerar el aspecto humano es parte inherente al cuidado de enfermería, considerando que esta profesión tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los pacientes considerándolo como una persona humana que siente, piensa y tiene necesidades. La satisfacción de esta dimensión incluye principalmente el trato humano, ser empáticos con la familia que experimenta una situación de estrés frente a la hospitalización de un familiar. (Santana, Bauer, Minamisava, et al. 2014)

1.1.2.1.2. Satisfacción del usuario según dimensión oportuna

Consiste en proporcionar los cuidados de enfermería que requiere el paciente para recuperar su salud, en el momento preciso y cuando lo necesite, de acuerdo a cada situación una persona requiere cuidados que incluyen asistencia clínica, afectiva y orientadora donde se incluye no solo al paciente sino también la familia o comunidad, implica una observación minuciosa de signos o síntomas, una clara conciencia del dinamismo del diagnóstico de enfermería y una rápida toma de decisiones para la satisfacción de necesidades.

1.1.2.1.3. Satisfacción del usuario según dimensión continua

Es el grado en el cual el cuidado o intervención dada al paciente se coordinará con el equipo de salud para lograr la recuperación de paciente. La atención debe darse en forma permanente según las necesidades del paciente, de tal manera que sea posible reestablecer la salud y lograr la satisfacción del

usuario y la familia. En pacientes pediátricos, la satisfacción de requiere mayor continuidad, dada la limitación de los pacientes para transmitir su manifestación de dolor, malestar, temor; la continuidad de los cuidados con la ayuda del cuidador familiar es uno de los aspectos más importantes. (García 2013)

1.1.2.1.4. Satisfacción del usuario según dimensión segura

Según Cruz, la satisfacción es un elemento deseable e importante en el sector salud, el servicio que ofrece el personal de salud aporta significativamente en el bienestar que busca el paciente, asimismo, constituye un indicador respecto a la calidad de atención de salud; en tal sentido, es necesario que, el personal de enfermería se muestre amable con los usuarios y que tengan los conocimientos suficientes para responder a las preguntas del usuario. Consiste en la certeza que tiene el cliente de sentir que va a recibir una buena atención desde la primera vez que entra en contacto con el prestador. La seguridad es la clave de la excelencia de la atención y está ligada a la competencia técnica. Si un cliente se siente bien atendido desde la primera vez, esta es la mejor prueba de que el desempeño del prestador ha sido impecable. Es la garantía de que la atención será satisfecha, la sensación de tranquilidad que brinda al contactarse con una institución segura. La seguridad está referida a los comportamientos que inspiran confianza, al conocimiento del tema, el trato agradable, a las dudas resueltas, a la explicación de trámites, al dominio del trabajo realizado y a la pertinencia de la información brindada.

La seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera. (Velásquez 2014)

1.1.2.2. Calidad de atención de Enfermería

1.1.2.2.1. Calidad según dimensión Trato Humano:

El profesional de la salud constituye un recurso básico para liderar los cambios esenciales de las instituciones; el papel del profesional de enfermería en la transformación de los sistemas de salud y la profesión misma es fundamental, requiere de una visión más allá de su práctica y un proceso de gestión consecuente con esta realidad, Justamente, la concepción humanística y social en el personal de enfermería es fundamento del ejercicio de su práctica y esto orienta al desempeño con honestidad, ética y búsqueda permanente en el mejoramiento continuo. El respeto a la intimidad y pudor del paciente y el establecimiento de una verdadera relación comunicativa permitirá la expresión libre de pensamientos de ambas partes, basado en respeto y comprensión.

Con estas bases y principios lo que se pretende es que los servicios de enfermería sean brindados por un grupo técnico científico con alto grado de responsabilidad y calidad humana, que participen de manera activa y comprometida en todo el proceso de atención al paciente. Es así como éstos deben unificar criterios sobre la naturaleza del ser humano como un ser holístico, defender los derechos de los pacientes, los derechos a la salud, la naturaleza del cuidado de enfermería y su gestión. También deben estar orientadas a consolidar su liderazgo y potencializar la motivación de su personal, la transmisión de los valores que giran en torno al cuidado, fomentar la creatividad y la autonomía en el proceso de toma de decisiones.

En el proceso de mejoramiento y humanización del profesional en salud es importante conocer la opinión o la información de los pacientes y/o usuarios de los servicios de salud. El usuario debe ser escuchado y deben establecerse y facilitarse los canales permanentes de comunicación con él, a través de los formularios, buzones de quejas, encuestas entre otras. Es obligación del personal de salud recoger esta información, respetarla, considerarla y resolverla (donde proceda) ya que es imprescindible para acercarnos más al conocimiento real de las necesidades y expectativas de los usuarios y así en

forma permanente mejorar la gestión en los servicios de salud con un verdadero enfoque hacia el cliente.

Según el Ministerio de Salud la dimensión humana está referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características (Minsa 2012):

- Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o paciente, o por quien es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los Principios éticos
- Deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y Trabajadores de la salud.

Abizanda (2011) refiere que hoy en día no se discute que el ser humano es por principio libre, sino que con relación a su ámbito nacional y cultural tiene derecho a que se respeten sus formas particulares de comportamiento y expresión, siempre y cuando éstas no vulneren las de otros individuos.

Según Ross, Abizanda (2012) los derechos de los pacientes enunciados en múltiples documentos, tienen dos vertientes: una nacida directamente del principio de autonomía y que se va a traducir en lo que hoy se conoce como consentimiento; y la otra vertiente derivada del reconocimiento de unas formas de comportamiento personales y sociales, del reconocimiento de una determinada estructura social, etc., y que tiene un carácter de aplicación más restringido que el primero, ya que no deriva de un principio prima facie como él. Esta segunda vertiente, que incorpora deberes que ya no son prima facie como los principios que los alumbran, sino que reciben el nombre de deberes

efectivos va a representar el reconocimiento a la privacidad e intimidad del paciente, a una confidencialidad de todo lo que hace referencia a su asistencia, del cuidado de unas ciertas normas encaminadas a proteger su pudor, y de unas formas de comunicación y coparticipación en las decisiones que le competen, que serán propias de cada ámbito social y cultural, aunque no por ello menos vinculantes en su obligatoriedad de ser respetadas.

1.1.2.2.2. Calidad según dimensión técnico-operativa

La dimensión técnico científica con lo cual se pretende garantizar servicios seguros a los usuarios dentro de la balanza riesgo-beneficio, la dimensión administrativa referida a las relaciones prestadores-consumidores que se relacionan en los procesos de atención de que dispone la organización, se hace un especial énfasis a la dimensión humana tradicionalmente desconocida y poco tratada cuando se habla de calidad siendo la parte fundamental de la atención en salud ya que la razón de ser del servicio de salud es el ser humano como un todo biopsicosocial.

Dentro de esta dimensión, Donabedian (2016) refiere que entre las Circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. Desde luego, es posible pasar tales diferencias por alto, basando nuestro juicio sólo en si se ha diseñado y ejecutado de una manera tendiente a producir los mayores beneficios de salud que posibilitan la ciencia y la tecnología actuales. Esta es una norma importante que hay que establecer, pero en muchas situaciones no tiene relevancia inmediata, más bien, puede haber necesidad de calificar el rendimiento de los proveedores de la salud comparándolo con los mejores resultados posibles a partir de los recursos de que éstos disponen. Resulta fácil aceptar esta modificación de normas cuando existen recursos materiales limitados, tal vez debe ser aceptada también cuando los proveedores del servicio padecen limitaciones de conocimiento y de capacidad que pueden

atribuirse a causas sociales y ambientales generalizadas, y no a fallas individuales.

La dimensión técnica, para Dueñas (2009) se refiere a la práctica de los mejores estándares técnicos científicos verificados en la atención en salud, se ha tratado desde los mismos comienzos de la medicina, siempre en búsqueda de las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente en la balanza calidad-ética y riesgo-beneficio; principios que inspiraron trabajos como los de Nightingale cuando consiguió disminuir las tasas de mortalidad de los pacientes hospitalizados durante la Guerra de Crimea, así como el del análisis de la efectividad de las intervenciones quirúrgicas que era el interés fundamental de Codman a principios de siglo.

Para el Ministerio de Salud (2013) la dimensión Técnico-Científica está referida a los aspectos científico-técnicos de la atención de salud. Sus características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de cambio positivo (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia prestación ininterrumpida del servicio sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- Integridad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

1.1.2.2.3. Calidad según dimensión entorno

Marriner, 2012 en su obra “Modelos y Teorías de Enfermería”, Florence Nightingale es la matriarca de la enfermería moderna, desarrollando su teoría que se centra en el entorno. En ésta teoría influyeron muchos factores, advirtiéndose en el conjunto de su trabajo una estrecha integración de valores individuales, sociales y profesionales.

Murray y Zentner (2011) definen entorno como el cúmulo de “todas las condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo y son capaces de evitar, suprimir o contribuir a las enfermedades, los accidentes o la muerte” y; aunque Nightingale jamás mencionó el término entorno de forma explícita en sus escritos, definió y describió en detalle los conceptos de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido, todos ellos componentes de dicho entorno. Si bien Nightingale definió a menudo con precisión los conceptos que manejaba, no separó específicamente el medio del paciente de los aspectos físicos, emocionales o sociales; aparentemente, suponía que todo ello formaba parte del entorno.

Donabedian (2011) refiere que la persona u organización bajo cuyos auspicios se proporciona la atención es responsable de contar con los recursos necesarios para instrumentar las decisiones con un cierto grado de comodidad.

Por comodidad se entiende todas aquellas características del lugar de la prestación de los servicios que hacen a la atención a la salud conveniente, confortable, agradable, privada y, hasta cierto punto, deseable.

Según el Ministerio de Salud (Minsa 2013), la dimensión del entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

Para Donabedian, 2012 el ambiente físico de la atención se refiere a las características del medio dentro del cual se proporciona ésta, que las hacen aceptables o deseables. No es posible aceptar, casi intuitivamente, que lo que se estima aceptable o deseable en este respecto, tiene que variar de una sociedad a otra. Ello se debe en parte a diferencias de riqueza material y de nivel de vida. De una manera más fundamental, lo aceptable o deseable del medio ambiente en que se proporciona la atención, depende de nociones culturales determinadas de lo que es bueno o correcto. Son ejemplos obvios la separación de las mujeres de los hombres, o de los enfermos de sus familiares.

1.2. Justificación de la Investigación

En el hospital San José de Chíncha, se realizan muchas y diversas atenciones de salud, en el caso en el servicio de Pediatría hospitalización, las personas que emiten su opinión al ser dados de alta, en cuanto a la satisfacción de la atención por parte del personal de enfermería, son las madres de familia cuyos hijos se encuentran hospitalizados en el mismo, es importante conocer dichos juicios, por lo que surge la presente investigación, para así poder mejorar, cambiar o erradicar ciertas actitudes del personal de enfermería que interfieran en la calidad de atención que, por lo tanto, favorecen directamente en la satisfacción del usuario, tomando en cuenta el cuidado como esencia de Enfermería en cada etapa de vida de la persona.

La importancia de la presente investigación radica en que va a proporcionar información real, válida a la administración del hospital San José de Chíncha con la finalidad de generar un plan de mejora continua en la atención de enfermería de manera que esta sea de calidad, efectiva, eficaz y lo más segura posible que conduzca a la satisfacción del usuario.

Justificación teórica, la investigación realizada es una contribución a los conocimientos teóricos de la profesión de enfermería para fortalecer los conceptos de calidad de atención que brinda e identificar factores determinantes

para la mejora de la atención y satisfacción del usuario o acompañante tomando en cuenta sus expectativas, necesidades, percepciones, trabajar con mayor dedicación y motivación poniendo en práctica la empatía, paciencia y comprensión con los padres de familia

Justificación metodológica, aborda el aporte científico y a la disciplina de enfermería un instrumento adaptado y validado acorde a la realidad y objeto de estudio el cual puede ser utilizado en otras investigaciones.

Justificación práctica y social: Los resultados obtenidos constituyen una oportunidad para mejorar la calidad de atención que ofrece el profesional de enfermería mediante el desarrollo de programas de formación continua en razón a la calidad de atención en salud. Asimismo, se plantearán ideas de mejoras en la atención, siendo necesario evaluar los componentes negativos y positivos en el cuidado brindado, potencializar aquellos que presenten deficiencias, enfocando la atención de enfermería hacia la completa satisfacción de los padres como parte de la sociedad.

1.3. Problema:

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital San José de Chíncha, 2016?

1.4. Conceptuación y Operacionalización de las variables:

Satisfacción del usuario en Pediatría

Es el resultado de la atención de enfermería recibida en razón a la expectativa del usuario, que en este caso está representado por los padres de los niños hospitalizados en el servicio de Pediatría, identificado a través de un cuestionario en escala de Likert, cuyos valores finales corresponden a:

Insatisfecho (1)

Poco satisfecho (2)

Satisfecho (3)

Muy Satisfecho (4)

En cada una de sus dimensiones: humana, técnica operativo y entorno; así como de forma global, obtenido a través del promedio.

Operacionalización	
Dimensiones	Indicadores
Humana	<ul style="list-style-type: none">- Saludo- Identificación por su nombre- Trato amable- Respeto
Oportuna	<ul style="list-style-type: none">- Cuidados biológicos- Información sobre el estado de salud
Continua	<ul style="list-style-type: none">- Orientación sobre el cuidado del niño hospitalizado- Preocupación por el estado de salud del niño- Orientación de seguimiento en el hogar
Segura	<ul style="list-style-type: none">- Seguridad del ambiente- Seguridad al realizar un procedimiento- Explicación antes de los procedimientos

Calidad de atención

La calidad: Se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Considerando la calidad de la atención de enfermería, se refiere a un conjunto de características y acciones que posibilitan la recuperación del paciente.

Operacionalización	
Dimensiones	Indicadores
Humana	<ul style="list-style-type: none">- Trato- Respeto- Interés por necesidades afectivas- Paciencia- Confianza

Técnico-operativa	- Información / educación - Efectividad - Eficacia - Continuidad - Seguridad
Entorno	- Privacidad - Individualidad - Limpieza y orden - Iluminación y ventilación - Comodidades

1.5. Hipótesis:

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital San José de Chincha, 2016.

1.6. Objetivo

1.6.1 Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital San José Chincha, 2016.

1.6.2 Objetivos Específicos:

- Identificar la satisfacción del usuario en el servicio de Pediatría del Hospital San José de Chincha según sus dimensiones.
- Evaluar la calidad de atención de enfermería del servicio de Pediatría del Hospital San José de Chincha según sus dimensiones.
- Relacionar la satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería del servicio de Pediatría del Hospital San José de Chincha.

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y Diseño de Investigación:

La presente investigación es de enfoque cuantitativo porque los resultados se manifiestan en forma numérica reflejadas en tablas y gráficos, es de tipo descriptivo por que se describe el comportamiento de las variables tal como se presentan y de corte transversal porque las variables fueron estudiadas en un momento determinado haciendo un corte en el tiempo analizando e interpretando la satisfacción del usuario (madres de pacientes hospitalizados en el servicio de Pediatría) en relación a la calidad de atención de enfermería en el Hospital San José de Chíncha 2016.

2.2 Población y Muestra:

La población se conformó por 20 madres de los menores de 15 años hospitalizados de en el servicio de Pediatría del Hospital San José de Chíncha; dichas madres fueron tomadas en cuenta en el mes de setiembre – Octubre del 2016. Por tratarse de una población pequeña se tomó en cuenta el 100% de madres según los criterios siguientes.

Criterios de Inclusión:

- Madres mayores de 18 años que tengan niños hospitalizados en Pediatría.
- Madres de niños hospitalizados que tengan como mínimo 72 horas de hospitalización.
- Madres de niños hospitalizados en condiciones de alta.

Criterios de Exclusión:

- Madres que no estén de acuerdo con la investigación.
- Madres que no han recibido información y que no hayan firmado el consentimiento informado.

2.3 Técnicas e instrumentos de Investigación:

La investigación se inició con el debido permiso de la institución a través de un Oficio que fue cursado a las autoridades del Hospital San José.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta.

Antes de la aplicación de los instrumentos se solicitó a las madres su consentimiento y participación voluntaria (firma del consentimiento informado). Se explicó sobre el instrumento y objetivo de la investigación, se manifestó que sus respuestas serán confidenciales y anónimas, recalcando que serán utilizadas para el propósito del estudio.

Para la resolución del cuestionario se proporcionó un tiempo de 20 minutos a cada participante, previa explicación del mismo.

Como instrumento se empleó un cuestionario de satisfacción del usuario, en Pediatría. (Padres o cuidador del menor hospitalizado).

Se realizó una prueba piloto del instrumento aplicada a cinco madres o cuidadores de niños que se encuentren hospitalizados en el servicio de Pediatría los mismos que fueron elegidos al azar y no formaron parte del universo de estudio con la finalidad de demostrar si el instrumento de recolección de datos cumple con la confiabilidad a través del Coeficiente Alfa de Cronbach (0.81), obteniendo confiabilidad alta.

Asimismo, la validez se determinó a través del juicio de expertos, tomando en cuenta una hoja de evaluación de 10 ítems, de los cuales 7 fueron considerados en el puntaje de evaluación dentro de la prueba binomial, obteniéndose como resultado la validez del instrumento. (p: 0.031)

El instrumento de recolección de datos constó de dos partes:

Parte I. Datos generales: Abordó los aspectos relacionado con la edad, sexo, Educación, número de hospitalizaciones en el presente año.

Parte II. Datos específicos:

Satisfacción del usuario, donde se abordó cuatro dimensiones:

- Humana (ítems del 1 al 5)
- Oportuna (ítems del 6 a 9)
- Continua (ítems del 10 al 12)
- Segura (ítems del 13 al 16)

Los valores finales se procesaron a través del promedio

Muy Satisfecho (4)

Satisfecho (3)

Poco satisfecho (2)

Insatisfecho (1)

Abordó la calidad de la atención del personal de enfermería considerando sus tres aspectos:

- Trato humano: Preguntas de la 1 a la 8.
- Técnico-científica: Preguntas de la 9 a 17.
- Entorno: Preguntas de la 18 a 25.

Siendo sus valores finales:

Buena (3)

Regular (2)

Mala (1)

Cuentan con su respectiva carta introductoria, instrucciones confidencialidad, el Instrumento se aplicó en el mes de febrero del 2016.

2.4. Procesamiento y análisis de la información.

Los datos se procesaron en el programa computarizado de cálculo Microsoft Excel versión 2016 y para el análisis de resultados se utilizó la prueba de análisis estadístico de frecuencias, empleando la estadística descriptiva y tablas con análisis porcentual, considerando los porcentajes más significativos.

La información recolectada a través de la encuesta de satisfacción del usuario y calidad de atención fue vaciada en la computadora registrando datos generales, dimensiones de cada variable.

Asimismo, para establecer la relación entre las variables de estudio se tomó en cuenta la prueba chi cuadrado.

III. RESULTADOS

3.1 Datos generales

TABLA N° 01
EDAD DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL
HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA 2016.

Edad de las madres	f	%
18 a 25 años	7	35%
26 a 33 años	10	50%
34 a 41 años	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de pediatría del hospital San José de Chincha

En la tabla 1 se observa que la edad de los usuarios donde se consideraron a los cuidadores de los niños hospitalizados en el servicio de Pediatría, obteniéndose que el 50% de ellos tenían entre 26 y 33 años de edad, seguido de un 35% con edades de 18 a 25 años y 15% tiene edades de 34 a 41 años.

TABLA N° 02

PARENTESCO DE LOS USUARIOS CON EL NIÑO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA 2016.

Parentesco con el niño (Usuario)	f	%
Madre	16	80%
Padre	1	5%
Hermano(a)	1	5%
Abuelo/a	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de pediatría del hospital San José de Chincha

En la tabla 1 se observa que el parentesco que tenían los usuarios era ser madre del niño hospitalizado en pediatría en un 80%, ser abuela de niño alcanzó 10% y otros parentescos como: padre y hermano(a) alcanzaron 5% en cada uno.

TABLA N° 03

**GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA 2016.**

Grado de instrucción	f	%
Primaria	2	10%
Secundaria completa	12	60%
Secundaria incompleta	2	10%
Superior	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de pediatría del hospital San José de Chincha

En la tabla 3 se observa que el 60% de usuarios tenían instrucción secundaria completa, el 20% tiene instrucción superior y el 10% tenía tanto instrucción secundaria incompleta como instrucción primaria en el mismo porcentaje.

TABLA N° 04
FRECUENCIA DE INTERNAMIENTO DE LOS NIÑOS
HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL
SAN JOSÉ DE CHINCHA 2016.

Frecuencia de internamiento	F	%
Primera Vez	13	65%
1 vez al año	1	5%
2 veces al año	4	20%
Cada mes	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de pediatría del hospital San José de Chincha

En la tabla 4 se observa que, de acuerdo a la frecuencia de internamiento de los niños en el servicio de pediatría, el 65% se hospitalizó por primera vez, el 20% tuvo una frecuencia de 2 veces al año, el 10% se ha hospitalizado cada mes y 5% lo hizo 1 vez al año.

TABLA N° 05
OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL
HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA 2016.

Ocupación	F	%
Ama de casa	7	35%
Obrero	8	40%
Comerciante	1	5%
Estudiante	2	10%
Profesional	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de pediatría del hospital San José de Chincha

En la tabla 5 se puede observar que la ocupación de los usuarios del servicio de Pediatría fue en mayor porcentaje obrero alcanzando un 40%, ama de casa 35%, estudiante y profesional alcanzaron un 10% cada una y el 5% era comerciante.

TABLA N° 06

**ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL
HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA 2016.**

Estado civil	F	%
Soltero	2	10%
Casado	6	30%
Unión libre (Conviviente)	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de pediatría del hospital San José de Chíncha

En la tabla 6 se observa que, el estado civil de los usuarios del servicio de Pediatría correspondió a unión libre o conviviente en el 60%, en tanto que el 30% era casado y el 10% soltero.

TABLA N° 07
PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS CON EL NIÑO HOSPITALIZADO
EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE
CHINCHA 2016.

Procedencia	F	%
Urbana	6	30%
Urbano-marginal	12	60%
Rural	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de pediatría del hospital San José de Chincha

Respecto a la procedencia se obtuvo que el 60% de los usuarios provenía de zona urbano marginal, seguido de un 30% que provienen de zona urbana y el 10% de zona rural.

TABLA N° 08

**SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN HUMANA DE ACUERDO AL ÍTEM 1
DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA**

1. Está satisfecha con la forma de saludar de la enfermera cada vez que ingresa o se retira de la habitación de su niño (a)	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	3	15%
Satisfecho	15	75%
Poco satisfecho	2	10%
Nada satisfecho	0	0%
Total	20	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de pediatría del hospital San José de Chincha

En la tabla 8 se observa que los usuarios refieren estar satisfechos con la forma de saludar de la enfermera cada vez que ingresa o se retira de la habitación de su niño (a), el 15% está muy satisfecho, sin embargo, el 10% está poco satisfecho.

TABLA N° 09
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN HUMANA DE ACUERDO AL ÍTEM 2
DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

La enfermera menciona el nombre de su niño (a) cuando se dirige a él o ella.	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	2	10%
Satisfecho	8	40%
Poco satisfecho	6	30%
Nada satisfecho	4	20%
TOTAL	20	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de pediatría del hospital san José de Chincha

En la tabla 9 se observa que los usuarios refieren estar satisfechos con la enfermera cuando menciona el nombre de su niño cuando se dirige a él o ella en un 40%, en tanto que, el 30% está poco satisfecho, un 20% está nada satisfecho, sin embargo, un 10% muy satisfecho.

TABLA N° 10
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN HUMANA DE ACUERDO AL ÍTEM 3
DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

3. La relación mantenida durante la hospitalización de su niño (a).	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	3	15%
Satisfecho	10	50%
Poco satisfecho	5	25%
Nada satisfecho	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de pediatría del hospital san José de Chíncha

En la tabla 9 se observa que los usuarios refieren estar satisfechos con la relación mantenida durante la hospitalización de su niño en un 50%, en tanto que, el 25% está poco satisfecho, un 15% está muy satisfecho, sin embargo, un 10% está nada satisfecho.

TABLA N° 11
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN HUMANA DE ACUERDO AL ÍTEM 4
DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

4. El trato que le ha brindado durante la hospitalización de su niño (a)	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	3	15%
Satisfecho	14	70%
Poco satisfecho	3	15%
Nada satisfecho	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de pediatría del hospital san José de Chincha.

En la tabla 11 se observa que los usuarios refieren estar satisfechos con el trato recibido del personal de enfermería durante la hospitalización de su niño(a) en un 70%, en tanto que, el 15% refiere estar muy satisfecho, asimismo, un 15% refiere estar poco satisfecho.

TABLA N° 12

**SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN HUMANA DE ACUERDO AL ÍTEM 5
DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA**

5. El respeto que le ha mostrado durante la hospitalización de su niño (a)	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	4	20%
Satisfecho	13	65%
Poco satisfecho	3	15%
Nada satisfecho	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de pediatría del hospital san José de Chincha.

En la tabla 12 se observa que los usuarios refieren estar satisfechos con el respeto que ha mostrado el personal de enfermería durante la hospitalización de su en un 65%, un 20% refiere estar muy satisfecho; sin embargo, un 15% refiere estar poco satisfecho.

TABLA N° 13
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN HUMANA DE LAS MADRES DE
NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL
HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

DIMENSION HUMANA	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	2	10%
Satisfecho	11	55%
Poco satisfecho	4	20%
Insatisfecho	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de pediatría del hospital san José de Chíncha.

En la tabla 13 se observa un consolidado de la dimensión humana, donde la mayoría de usuarios manifiestan estar satisfechos con la atención recibida por el personal de enfermería en un 55%, un 10% muy satisfecho, sin embargo, el 20% refiere estar poco satisfecho y un 15% está insatisfecho

TABLA N° 14

**SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN HUMANA DE ACUERDO AL ÍTEM 6
DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA**

6. El cuidado que ofrece a su niño para disminuir su dolor o malestar	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	2	10%
Satisfecho	16	80%
Poco satisfecho	2	10%
Nada satisfecho	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de pediatría del hospital San José de Chincha.

En la tabla 14 se observa que los usuarios refieren estar satisfechos con el cuidado que ofrece a su niño para disminuir su dolor o malestar de su niño en un 80%, un 10% está muy satisfecho, en tanto que, otro 10% está poco satisfecho con la atención recibida.

TABLA N° 15

**SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN HUMANA DE ACUERDO AL ÍTEM 7
DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA**

7. El cuidado que ofrece cuando anima a su niño durante la administración de su tratamiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	1	5%
Satisfecho	2	10%
Poco satisfecho	12	60%
Nada satisfecho	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de pediatría del hospital san José de Chincha.

En la tabla 15 se observa que, un 60% de los usuarios refieren estar poco satisfechos con el cuidado que ofrece el personal de enfermería cuando anima a su niño durante la administración de su tratamiento, un 25% refiere estar nada satisfecho, en tanto que un 10% está satisfecho y un 5% refiere estar muy satisfechos.

TABLA N° 16

**SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN HUMANA DE ACUERDO AL ÍTEM 8
DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA**

8. El cuidado que ofrece el personal de enfermería para satisfacer su necesidad de higiene y confort.	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	5	25%
Satisfecho	12	60%
Poco satisfecho	2	10%
Nada satisfecho	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de los menores de 0 a 15 años hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chincha.

En la tabla 16 se observa que, los usuarios refieren estar satisfechos en un 60% con el cuidado que ofrece el personal de enfermería para satisfacer su necesidad de higiene y confort, el 25% refiere estar muy satisfecho, sin embargo, un 10% refiere estar poco satisfecho y el 5% está nada satisfechos con los cuidados recibidos.

TABLA N° 17

**SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN OPORTUNA DE ACUERDO AL ÍTEM
9 DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA**

9. Información que le brinda sobre la evolución de su niño (a)	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	2	10%
Satisfecho	6	30%
Poco satisfecho	8	40%
Nada satisfecho	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chincha.

En la tabla 17 se observa que, un 40% de los usuarios refieren estar poco satisfechos con la información que le brinda el personal de enfermería sobre la evolución de su niño, el 30% refiere estar satisfecho y un 10% está muy satisfecho, sin embargo, el 20% refiere estar nada satisfecho con la información recibida.

TABLA N° 18

SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN OPORTUNA DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

DIMENSIÓN OPORTUNA	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	3	15%
Satisfecho	6	30%
Poco satisfecho	7	35%
Insatisfecho	4	20%
Total	20	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chincha.

En la tabla 18 se observan los resultados de forma global en la dimensión oportuna, encontrándose que, el 35% refiere estar poco satisfecho, un 30% esta satisfecho con la atención recibida por el personal de enfermería y un 15% está muy satisfecho; sin embargo, un 20% refiere estar insatisfecho.

TABLA N° 19
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN CONTINUA DE ACUERDO AL ÍTEM
10 DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

10. La orientación que le ofrece para que Ud. Pueda cuidar a su niño mientras está hospitalizado.	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	1	5%
Satisfecho	8	40%
Poco satisfecho	10	50%
Nada satisfecho	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de los menores de 0 a 15 años hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chincha.

En la tabla 19 se observa que, un 50% de los usuarios refieren estar poco satisfechos con la orientación que le brinda el personal de enfermería para que pueda cuidar a su niño mientras está hospitalizado, el 40% refiere estar satisfecho y un 5% está muy satisfecho, al igual que un 5% que refiere estar nada satisfecho con la orientación recibida.

TABLA N° 20
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN CONTINUA DE ACUERDO AL ITEM
11 DE MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

11. La preocupación por su niño (a) a pesar de tratarse de estar en condiciones de alta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	1	5%
Poco satisfecho	12	60%
Nada satisfecho	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chincha.

En la tabla 20 se observa que, un 60% de los usuarios refieren estar poco satisfechos con la preocupación del personal de enfermería por su niño (a) a pesar de tratarse de estar en condiciones de alta, el 35% refiere estar nada satisfecho y un 5% está satisfecho.

TABLA N° 21
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN CONTINUA DE ACUERDO AL ÍTEM
12 DE MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

12. La información que le proporciona sobre el cuidado de su niño (a) para que Ud. Continúe haciéndolo en casa.	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	4	20%
Poco satisfecho	6	30%
Nada satisfecho	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de los menores de 0 a 15 años hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chincha.

En la tabla 21 se observa que, un 50% de los usuarios refieren estar nada satisfechos con la información que le proporciona el personal de enfermería sobre el cuidado de su niño (a) para continuar haciéndolo en casa, el 30% refiere estar poco satisfecho y un 20% está satisfecho.

TABLA N° 22
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN CONTINUA DE MADRES DE NIÑOS
HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN
JOSÉ DE CHINCHA

DIMENSIÓN CONTINUA	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	3	15%
Poco satisfecho	9	45%
Insatisfecho	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de los menores de 0 a 15 años hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chincha.

En la tabla 22 se observan los resultados de forma global en la dimensión continua, encontrándose que, el 45% refiere estar poco satisfecho, un 40% está insatisfecho con la atención recibida por el personal de enfermería y un 15% está satisfecho.

TABLA N° 23
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN SEGURA DE ACUERDO AL ITEM 13
DE MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

13. La preocupación del personal de enfermería por mantener la seguridad de la unidad donde se encuentra su niño (a)	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	3	15%
Satisfecho	14	70%
Poco satisfecho	2	10%
Nada satisfecho	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de los menores de 0 a 15 años hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chincha.

En la tabla 23 se observa que, un 70% de los usuarios refieren estar satisfechos con la preocupación del personal de enfermería por mantener la seguridad de la unidad donde se encuentra su niño (a), el 15% refiere estar muy satisfecho, sin embargo, un 10% está poco satisfecho y un 5% está nada satisfecho.

TABLA N° 24
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN SEGURA DE ACUERDO AL ITEM 14
DE MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

14. El cuidado que ofrece para hacer sentir seguro al niño y a Ud. Mientras está hospitalizado	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	3	15%
Satisfecho	5	25%
Poco satisfecho	8	40%
Nada satisfecho	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de los menores de 0 a 15 años hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chíncha

En la tabla 24 se observa que, un 40% de los usuarios refieren estar poco satisfechos con el cuidado que ofrece el personal de enfermería para hacer sentir seguro a su niño (a) y a Ud. mientras está hospitalizado, el 25% refiere estar satisfecho y 15% muy satisfecho; sin embargo, un 20% está nada satisfecho con el cuidado recibido.

TABLA N° 25
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN SEGURA DE ACUERDO AL ITEM 11
DE MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

15. La seguridad que demuestra la enfermera antes de realizar algún procedimiento a su niño (a)	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	5	25%
Satisfecho	13	65%
Poco satisfecho	2	10%
Nada satisfecho	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de los menores de 0 a 15 años hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chincha.

En la tabla 25 se observa que, un 65% de los usuarios refieren estar satisfechos con la seguridad que demuestra la enfermera antes de realizar algún procedimiento a su niño (a) mientras está hospitalizado, el 25% refiere estar muy satisfecho; sin embargo, un 10% está poco satisfecho.

TABLA N° 26
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN SEGURA DE ACUERDO AL ITEM 11
DE MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

16. La explicación que ofrece la enfermera para darle seguridad sobre los procedimientos que le realizará a su niño (a)	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	4	20%
Satisfecho	16	80%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de los menores de 0 a 15 años hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chincha.

En la tabla 26 se observa que, un 80% de los usuarios refieren estar satisfechos con el la explicación que ofrece la enfermera para darle seguridad sobre los procedimientos que le realizará a su niño (a) y el 20% refiere estar muy satisfecho.

TABLA N° 27
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN SEGURA DE MADRES DE NIÑOS
HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN
JOSÉ DE CHINCHA

DIMENSIÓN SEGURA	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	4	20%
Satisfecho	13	65%
Poco satisfecho	3	15%
Insatisfecho	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de los menores de 0 a 15 años hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chincha.

En la tabla 27 se observan los resultados de forma global en la dimensión segura, encontrándose que, el 65% refiere estar satisfecho, un 20% está muy satisfecho con la atención recibida por el personal de enfermería y un 15% refiere estar poco satisfecho.

TABLA N° 28

**CALIDAD DE LA ATENCION SEGÚN DIMENSIÓN HUMANA DEL
PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL
HOSPITAL SAN JOSE DE CHINCHA**

DIMENSIÓN HUMANA	Frecuencia	Porcentaje
Buena	4	20%
Regular	15	75%
Mala	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de los menores de 0 a 15 años hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chincha.

En la tabla 28 se observan los resultados de forma global de la calidad de atención en la dimensión humana, encontrándose que, el 75% considera que la calidad de atención que brinda el personal de enfermería fue calificada como regular, el 20% considera que dicha atención es buena, sin embargo, el 5% considera que la calidad es mala.

TABLA N° 29

**CALIDAD DE LA ATENCION SEGÚN DIMENSIÓN TECNICO
OPERATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE
PEDIATRIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CHINCHA**

DIMENSIÓN TÉCNICO-OPERATIVA	Frecuencia	Porcentaje
Buena	4	20%
Regular	10	50%
Mala	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chincha

En la tabla 29 se observan los resultados de forma global en la dimensión técnico-operativa, encontrándose que, el 50% considera que la calidad de atención que brinda el personal de enfermería fue calificada como regular, el 30% considera que dicha atención es mala, sin embargo, el 20% considera que la calidad es buena.

CUADRO N° 30

CALIDAD DE LA ATENCION SEGÚN DIMENSIÓN ENTORNO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CHINCHA

DIMENSIÓN ENTORNO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	7	35%
Regular	12	60%
Mala	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chincha

En la tabla 30 se observan los resultados de forma global en la dimensión entorno, encontrándose que, el 60% considera que la calidad de atención que brinda el personal de enfermería fue calificada como regular, el 35% considera que dicha atención es buena, sin embargo, el 5% considera que la calidad es mala.

CUADRO N° 31

RELACION ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CHINCHA

SATISFACCIÓN CALIDAD DE LA ATENCIÓN	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	BUENA	3	15%	4	20%	2	10%	0	0%	9
REGULAR	1	5%	7	35%	2	10%	0	0%	10	50%
MALA	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%
TOTAL	4	20%	11	55%	4	20%	1	5%	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san José de Chincha

Se observa que, el 55% de pacientes estuvo satisfecho, en tanto que la calidad de atención fue calificada como regular por el 50% de las madres de niños hospitalizados en Pediatría, además, al relacionar las variables de estudio se obtuvo que del 55% de madres de niños hospitalizados que están satisfechas, un 35% considera que la calidad de la atención que brinda el personal de enfermería es regular.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

DEMOSTRACION DE LA RELACION ENTRE LAS VARIABLES DE ESTUDIO A TRAVES DE LA PRUEBA CHI CUADRADO

1. Establecimiento de hipótesis:

- H1: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Hospital San José de Chincha. 2016.
- H0: No existe relación significativa entre la calidad de la comunicación y la percepción del usuario respecto al cuidado de los profesionales de salud del Hospital San José de Chincha. 2016.

2. Hallando χ^2 :

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}.$$

3.1. Valores observados (O_i)

3	4	2	0	9
1	7	2	0	10
0	0	0	1	1
4	11	4	1	20

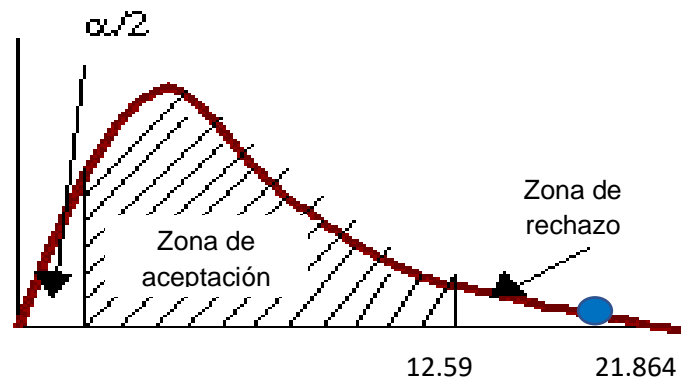
3.2. Valores esperados (E_i)

0.8	0.1823	0.02	0.45	1.4545
0.5	0.4091	0	0.5	1.4091
0.2	0.55	0.2	18.05	19
$\Sigma = 1.5$	1.1414	0.22	19	21.864

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}. \quad X^2 = 21.864$$

3. Gráfica:

Grados de libertad: 6; para $p: 0.05$; $X_t^2 = 12.59$



4. Conclusión:

Al caer el chi cuadrado sobre la zona de rechazo y $X^2_{cal} > X^2_t$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa que afirma que existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de la atención del personal de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital San José de Chincha 2016.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Luego de la recolección de los datos, fueron procesados y tabulados para posteriormente ser presentados en cuadros y gráficos para su análisis e interpretación.

La mayoría de encuestados fueron madre de los niños hospitalizados, la edad que tenían era en su mayoría de 26 y 33 años de edad, lo que significa que corresponde a un grupo adulto joven; con instrucción secundaria completa; considerada como una base suficiente para la adquisición de conocimientos que ayuden al cuidado del niño, el 65% se hospitalizó por primera vez; un 40% era obrera, con estado civil conviviente en el 60%. Resultados similares a los de Gonzales & Romero, quienes en su estudio encontró que, la edad de los padres participantes osciló entre los 31 y los 40 años en el 41.6%; el nivel de escolaridad fue de secundaria en 39%. Dichos resultados confirman que la mayoría de cuidadores de niños son adultos jóvenes, quienes aun cumplen roles de ser madres, que aportan a la economía de su familia motivo por el cual trabajan fuera de casa, esta misma situación condiciona la falta de cuidados del niño en el hogar, generando la presencia de enfermedad y su consecuente hospitalización.

La satisfacción del usuario representado por los cuidadores de los niños hospitalizados e identificada a través de una encuesta revelan que, el 55% de usuarios están satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería. Resultados similares a los de Fernández, y otros, quienes en su estudio obtuvieron que, el 53% de participantes refiere que se encuentra satisfecho con la atención recibida. El rol que cumple el personal de enfermería como parte del equipo que atiende en el servicio de Pediatría incluye aspectos como la dimensión humana desde el saludo, la forma de saludar y llamar al paciente por su nombre, este aspecto es importante porque se refleja el trato amable al paciente y a la familia sin dejar de respetar su intimidad, individualidad a pesar de tratarse de un niño (a).

De acuerdo a la literatura, Arenas, Fuentes & Campos, (2013) sostiene que la satisfacción del cliente se consigue a través del conocimiento de sus necesidades y expectativas. También es definida como el grado de congruencia que existe entre las

expectativas del usuario respecto a la atención de salud y la percepción de la misma. En razón a esto, la valoración del cliente como ser humano es una de las dimensiones determinante en otras que dependen de la atención de salud. La expectativa de la familia, comúnmente de la madre incluye principalmente el trato amable a su niño(a) que requieran el menor tiempo posible de hospitalización, menor sufrimiento y recuperación precoz.

En cuanto a la dimensión oportuna de la atención de enfermería, se obtuvo que los usuarios están poco satisfechos, donde, el 60% de los usuarios refieren estar poco satisfechos con la preocupación del personal de enfermería por su niño (a) a pesar de tratarse de estar en condiciones de alta, un 50% refieren estar nada satisfechos con la información que le proporciona el personal de enfermería sobre el cuidado de su niño (a) para continuar haciéndolo en casa. Resultados que se asemejan a los de Delgadillo, quien en su estudio obtuvo que el 61% de pacientes tenía satisfacción media. Asimismo, Caizabanda en su investigación encontró que las madres participante cuidadoras de sus niños refirieron que no han recibido información sobre los cuidados que debe seguir en su hogar. Haciendo mención, además que, que debe mejorar la atención inicial y que dicha atención en el servicio debe ser inmediata. La atención oportuna es una de las falencias más comunes en el sector salud, contar con el personal destinado para la atención según su capacidad resolutive institucional, contar con los recursos suficientes son algunas de las limitantes en un servicio y que el usuario percibe que no se le atiende inmediatamente, las necesidades tanto biológicas como afectivas y sociales deben ser satisfechas para el logro de la satisfacción del cliente, acompañante y del mismo personal que frente a diferentes circunstancias prioriza las relacionadas al tratamiento o satisfacción biológicas, y que el usuario puede percibir como fría. En tal sentido, uno de los aspectos que siempre se coloca en segundo plano es la información sobre el estado de salud que se le proporciona y que está en su derecho de conocer, creando en ocasiones hasta conflicto de roles en el personal de salud, sin embargo, es necesario destacar que enfermería tiene como rol inherente el educador, el mismo que se realiza desde el ingreso del paciente a la unidad hasta su alta.

Otra de las dimensiones dentro de la satisfacción del usuario corresponde a la atención continua, donde se encontró que, el 45% refiere estar poco satisfecho con el cuidado que ofrece el personal de enfermería, además, refieren estar poco satisfechos con las formas de hacer sentir seguro a su niño (a) y al cuidador. resultados similares a los de Janampa obtuvo que, el 65% de padres refieren que la satisfacción es media, destacando que en la dimensión continua 60% es media. La continuidad de la atención determina la recuperación de la salud del paciente. La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado.

Los enfermeros pediátricos también trabajan en estrecha colaboración con los cuidadores de los niños, de tal manera que la actitud de empatía que adopte será determinante para facilitar los cuidados sanitarios dirigidos al niño y el logro de la participación de los padres en el cuidado del niño. El personal de enfermería tiene que trabajar con la familia, señalando sus propósitos y necesidades y planificar las intervenciones de la mejor manera posible y solucionar los problemas que se han identificado no solo biológicos, sino todos aquellos que perturben el bienestar del niño. La enfermera debe emplear sus conocimientos para adecuar los procedimientos usados de manera que consiga el mayor bienestar físico y emocional del niño; asimismo, estos aspectos serán vistos por el cuidador quienes, de acuerdo a la orientación sobre el cuidado de su niño hospitalizado, la preocupación que demuestre el personal por el estado de salud tanto como las indicaciones que le proporcionen como parte del seguimiento en casa determinará su satisfacción con la continuidad de la atención recibida.

Otro aspecto importante en la determinación de la satisfacción corresponde a la dimensión segura, en esta dimensión se han incluido indicadores evaluados como: la seguridad del ambiente, la seguridad que demuestre el personal de enfermería al realizar un procedimiento y la propia explicación que reciba antes de realizar algún procedimiento. En tal sentido, en el estudio se encontró que, el 65% refiere estar satisfecho

La segunda variable de estudio corresponde a la calidad de atención considera que la calidad de atención que brinda el personal de enfermería fue calificada como regular, es así que, el 75% considera que la calidad de atención según dimensión humana alcanza un nivel regular. Resultados que son similares a los de Delgadillo, quien obtuvo que en la dimensión Humana 46% refieren estar satisfechos haciendo referencia que la calidad de atención recibida es media. Es importante mencionar que, en el proceso de mejoramiento y humanización del profesional en salud es importante conocer la opinión o la información de los pacientes y/o usuarios de los servicios de salud. De esta forma la calidad de la atención y servicio que se brinda puede ser mejorada. Además, es importante mencionar que la claridad de la atención siempre se verá reflejada y valorada a través de la satisfacción del usuario. Según Cruz, la satisfacción es un elemento deseable e importante en el sector salud, el servicio que ofrece el personal de salud aporta significativamente en el bienestar que busca el paciente, asimismo, constituye un indicador respecto a la calidad de atención de salud; en tal sentido, es necesario que, el personal de enfermería se muestre amable con los usuarios y que tengan los conocimientos suficientes para responder a las preguntas del usuario.

Por otro lado, en la dimensión técnico-operativa, se encontró que, el 50% considera que la calidad de atención que brinda el personal de enfermería fue calificada como regular. Resultados que difieren con los de Gonzales & Romero, quien encontró que la satisfacción con la calidad de atención recibida fue buena en el 49% de los padres participantes. Esta dimensión aborda la operatividad del servicio a través del propio personal de salud, la realización de actividades de forma efectiva, eficiente que permita cubrir la expectativa del usuario. El hospital San José corresponde a un nivel de atención II, aun sus servicios son limitados en especialidades, lo mismo que limita su capacidad resolutoria y número de camas y cunas para pacientes pediátricos, sin embargo, es necesario considerar que la población que aborda es mucho mayor a la esperada puesto que, no solo atiende pacientes de la jurisdicción sino que además incluye pacientes de lugares cercanos a la serranía, tales como los distritos de Castrovirreyna, las cuales están más cerca a Chíncha Alta. En el aspecto técnico operativo se destaca también la continuidad de la atención y seguridad física y

emocional que se pueda brindar a través de la relación interpersonal e información difundida, aspecto que presenta grandes deficiencias por muchos factores como se ha mencionado.

En la dimensión entorno, se encontró que, el 60% de usuarios considera que la calidad de atención que brinda el personal de enfermería fue regular. En esta dimensión, la calidad de la atención aborda la privacidad, individualidad, limpieza, orden, iluminación y ventilación que ofrecen la comodidad al paciente pediátrico tanto como a los cuidadores. Al respecto, el Ministerio de Salud (Minsa, 2013), sostiene que la dimensión del entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

Como se sabe, la seguridad es la clave de la excelencia de la atención y está ligada a la competencia técnica. Si un cliente se siente bien atendido desde la primera vez, esta es la mejor prueba de que el desempeño del prestador ha sido impecable. En el estudio de Coronado & Vásquez, los resultados obtenidos mostraron que la dimensión mejor calificada fue la dimensión Entorno con 83% de madres muy satisfechas y la de más baja ponderación fue la dimensión Interpersonal con 16% de madres insatisfechas.

Por otro lado, es necesario mencionar que existe relación entre la satisfacción y calidad de atención recibida, sin embargo, se puede observar que ambos aspectos muestran deficiencias. Medina, en su estudio menciona que en la mayoría de dimensiones evaluadas tanto la calidad como la satisfacción solo alcanza niveles medios.

El abordar las inquietudes del usuario es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el

tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Uno de los elementos más importantes que todo enfermero o enfermera pediátrico/a tiene que conocer es la evolución del niño e identificar y prevenir riesgos de complicaciones posibles, así como también diferentes necesidades que forman parte de una atención integral para el niño (a) y la familia.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La satisfacción del usuario en el servicio de Pediatría del Hospital San José de Chincha fue abordada según sus dimensiones, determinándose que en la dimensión “humana”, el 55% de usuarios se encuentran satisfechos, asimismo, en la dimensión “segura”, el 65% de usuarios está satisfecha con la atención recibida, sin embargo en la dimensión “oportuna y “continua” los usuarios están poco satisfechos en un porcentaje de 35% y 45% evidenciando que aun no existen niveles óptimos de satisfacción en los usuarios.
- La calidad de atención de enfermería del servicio de Pediatría del Hospital San José de Chincha evaluada en sus diferentes dimensiones fue regular, en la dimensión humana, técnico-operativa y entorno alcanzaron porcentaje de 75%; 50% y 60% respectivamente, de las cuales la segunda dimensión muestra una tendencia desfavorable por cuanto el subsecuente valor porcentual recae en una calificación de la calidad como mala. Dichos resultados revelan la necesidad de mejoras en el servicio que repercuta en la calidad de la atención brindada.
- Se demostró que existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería del servicio de Pediatría del Hospital San José de Chincha, donde el mayor porcentaje de usuarios está satisfecho, pero sostiene que la calidad de atención brindada solo llega a ser regular. Por tanto, es necesario establecer las estrategias de cambio en el fortalecimiento de dicha atención.

5.2. Recomendaciones

Proporcionar los resultados a la jefatura de enfermería de la institución a fin de considerar los cambios necesarios a través de un plan de acción donde el profesional de enfermería sea capacitado, se fomente y fortalezca su perfil vocacional en esta disciplina y contribuya a la calidad de atención caracterizado por otorgar cuidado con calidad y calidez, básicamente su rol educacional como parte de sus intervenciones independientes que permitan la satisfacción del usuario.

Proponer trabajar un plan de mejora con base científica a la jefatura sobre todo para fortalecer el nivel de educación sobre cuidados de la salud integral del niño en el hogar enfatizando la labor preventivo promocional que fortalezcan la calidad de atención brindada al usuario en cada una de sus dimensiones y se logre la mejora de la calidad del servicio de Pediatría del Hospital San José de Chincha.

Proponer un plan de Gestión y mejora a la Dirección del Hospital San José de Chincha, encaminado a la mejora de la atención de Enfermería en el servicio de Pediatría, tendiente a la satisfacción del usuario basados en los resultados de la investigación cuyos instrumentos pueden instaurarse como permanentes para su evaluación y mejora continua.

VI. AGRADECIMIENTO

A Dios, quien ilumina cada momento de nuestra vida.

A mi familia, por su invaluable amor y apoyo en mi desarrollo profesional y por entender nuestro deseo de superación.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Borré, G. (2013) *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. Universidad Nacional de Colombia convenio Universidad Simón Bolívar Facultad de Enfermería, Maestría en Enfermería Bogotá, Colombia; 2013.
- Caizabanza, G. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del HPDA*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20Lema%2c%20Gladys%20Marisol.pdf>
- Coronado, A., & Vásquez, K. (2017). *Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría del Hospital Regional Lambayeque*. Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1246/1/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf
- Delgadillo, D. (2014). *Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de Lilacs: <https://docplayer.es/13153221-Universidad-nacional-mayor-de-san-marcos.html>
- Fernández, M., Sangopanta, G., Espinoza, L., Abril, R., Núñez, R., Quisphe, J., & Guerra, M. (2015). *Satisfacción de las madres gracias al personal de enfermería en pediatría*. *Enfermería investiga, vinculación, docencia y gestión*. 2; ISSN 2477-9172, 86-92.

- García, M. (2013). *Gestión de la calidad del cuidado de enfermería en Instituciones prestadoras de salud de III y IV nivel de atención de salud*. Barranquilla: Universidad Nacional de Colombia.
- Gonzales, N., & Romero, G. (2016). *Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado*. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc., 80-173. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf>
- Huertas, G., & López, D. (2015). *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*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8114/1/Satisfacci%C3%B3n-de-los-padres-de-familia-con-respecto-a-la-atenci%C3%B3n-que-brinda-el-personal-de-enfermer%C3%ADa-a-los-ni%C3%B1os-hospita~1.pdf>
- Janampa, G. (2016). *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*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5270/Janampa_bg.pdf;jsessionid=F620BD691B85AD92EBF5ACEDF33F67D8?sequence=1
- Lenis, M. (2015). *Calidad del cuidado de enfermería percibida Por pacientes Hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla*. Colombia.
- López, J. (2015). *Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014*. Universidad Nacional Mayor De San Marcos Facultad De Medicina Humana Escuela De Post-Grado LIMA – PERÚ 2015.

- Lyu, H., Wick, E., Housman, M., Freischlag, J., & Makary, M. (2013). *Patient Satisfaction as a Possible Indicator of Quality Surgical Care*. JAMA Surg. 2013;148(4), 7-9.
- Marky, G. (2012). *Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital Nacional Dos de Mayo*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky_ga.pdf
- Medina, D. (2015). *Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de Neonatología de una Clínica Privada*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/763/1/medina_sd.pdf
- Moreno, L. & Monsiváis, G. (2011). *Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados*, Aquichán vol.11 no.1 Bogotá. Colombia Jan./Apr. 2011.
- Navarro, K. (2012). *Percepción de los Padres acerca de la calidad del cuidado Que brinda la Enfermera al Recién Nacido, Unidad De Cuidados Intermedios Neonatales*. Hospital Daniel Alcides Carrión, Setiembre. Lima. Perú.
- Santana, J., Bauer, A., Minamisava, R., Queiroz, A., & Gomes, M. (2014). *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 60-62. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
- Sihuín, J. & Gómez, H. (2011). *Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac*, Perú.
- Velasquez, D. (2014). *Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en Pediatría sobre la atención de enfermería en el Hospital Manuel Núñez Butron*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2291/Velasquez_Titalo_Diana_Estela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vituri, H.: & Matsuda, D. (2011). *Validação de conteúdo de indicadores de qualidade Para Avaliação do cuidado de enfermagem*. Rev Esc Enferm USP. 43(2):429-37. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del Paciente atendido en un hospital. Sao Pablo. Brasil.

VIII. APÉNDICE Y ANEXOS

ANEXO N° 1 Matriz de consistencia lógica

Satisfacción del Usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José. Chíncha 2016.

Problema	Hipótesis	Variables	Objetivos
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital San José de Chíncha, 2016?</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital San José de Chíncha, 2016</p>	<p>Variables de estudio: Variable dependiente: Satisfacción del usuario</p> <p>Variable independiente: Calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de Pediatría.</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital San José Chíncha, 2016.</p> <p>.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la satisfacción del usuario en el servicio de Pediatría del Hospital San José de Chíncha según sus dimensiones. 2. Evaluar la calidad de atención de enfermería del servicio de Pediatría del Hospital San José de Chíncha según sus dimensiones. 3. Relacionar la satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería del servicio de Pediatría del Hospital San José de Chíncha.

ANEXO N° 2 Matriz de consistencia metodológica.

Satisfacción del Usuario en Pediatría ante la calidad de Atención del personal de Enfermería, Hospital San José. Chincha 2016.

Tipo	Diseño de Investigación	Población	Muestra	Instrumento de Investigación	Criterio de Validez	Confiabilidad
Cuantitativa	Descriptivo Correlacional Corte Transversal	La población se conformó por los cuidadores de niños (as) hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital San José que sumaron 25 de Chincha, en el mes de Febrero 2016.	No se aplicó muestreo, pero se seleccionó la población según criterios de inclusión y exclusión de usuarios que tengan como mínimo 72 horas de hospitalización en el mes de Febrero 2016	Para la recolección de datos se empleará la técnica De encuesta. Como instrumento se empleará un cuestionario de satisfacción del Usuario (cuidador del menor Hospitalizado). Y un cuestionario	Prueba piloto a 5 madres o cuidadores de niños hospitalizados elegidos al azar y que no formarán parte del universo.	La validación se realizara a través del juicio de tres expertos profesionales, para realizar los reajustes del instrumento

				para la calidad de atención de enfermería aplicado en los mismos usuarios		
--	--	--	--	---	--	--

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

TÉCNICA: ENCUESTA

Satisfacción del Usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José. Chincha 2016.

Consentimiento informado

Estimado Sr. (a) soy Licenciada en Enfermería, estudiante de Post Grado Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad San Pedro de Chimbote, estoy realizando un estudio de investigación cuyo objetivo es determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital San José Chincha, 2016. Por lo que solicito su colaboración de participación en esta investigación, se pide que las respuestas sean lo más sinceras posible. Esta encuesta es anónima, los datos que se recolecten servirán únicamente a la investigadora para efecto del presente trabajo.

Las respuestas a las preguntas de la encuesta serán llenadas a mano por los usuarios cuidadores de los niños hospitalizados, redactada tal y como Ud. la expresa.

Si Ud. está de acuerdo con participar en esta investigación dígnese colocar su rúbrica este documento y colocar su huella digital como aceptación teniendo en cuenta que puede retirarse en cualquier momento.

Agradezco de antemano su gentil colaboración y participación.

Firma

Huella Digital

ANEXO 4
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

FECHA: Día		Mes		Año	2016
-------------------	--	------------	--	------------	-------------

Buenos días me encuentro realizando un estudio de investigación sobre la Satisfacción del Usuario de Pediatría ante la calidad de atención del personal de enfermería con el objetivo de conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda en el departamento de Pediatría. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, agradeciéndole su colaboración y su sinceridad en las respuestas de la misma.

Contenido:

INSTRUCCIONES:

Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

I. DATOS GENERALES:

1. Edad:

2. Parentesco con el niño:

Madre	
Padre	
Hermano	
Abuelo/a	
Tío/a	
Otros	

3. Grado de instrucción del Familiar:

Analfabeto	
Primaria	
Secundaria	
Superior	

4. Frecuencia de internamiento:

Primera Vez	
1 vez al año	
2 veces al año	
3 veces al año	
Cada mes	

5: Ocupación Familiar:

Ama de casa	
Obrero	
Comerciante	
Estudiante	
Profesional	
Otros	

6. Estado Civil:

Soltero	
Casado	
Viudo	
Divorciado	
Unión Libre	

7. Domicilio actual del niño:

Zona Urbana	
Zona Rural	
Otra Provincia	
Dirección:	

II. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ANTE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Enunciado	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
	1	2	3	4
HUMANA				
Está satisfecho con:				
1. La forma de saludar de la enfermera cada vez que ingresa o se retira de la habitación de su niño (a)				
2. Menciona el nombre de su niño (a) cuando se dirige a él o ella.				
3. La relación mantenida durante la hospitalización de su niño (a).				
4. El trato que le ha brindado durante la hospitalización de su niño (a)				
5. El respeto que le ha mostrado durante la hospitalización de su niño (a)				
OPORTUNA				
	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
6. El cuidado que ofrece a su niño para disminuir su dolor o malestar.				
7. El cuidado que ofrece cuando anima a su niño durante la administración de su tratamiento				
8. El cuidado que ofrece la enfermera para satisfacer su necesidad de higiene y confort.				
9. Información que le brinda sobre la evolución de su niño (a)				
CONTINUA				
	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
10. La orientación que le ofrece para que Ud. pueda cuidar a su niño mientras está hospitalizado.				
11. La preocupación por su niño (a) a pesar de tratarse de estar en condiciones de alta				
12. La información que le proporciona sobre el cuidado de su niño (a) para que Ud. Continúe haciéndolo en casa.				
SEGURA				
	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
13. La preocupación de la enfermera por mantener la seguridad de la unidad donde se encuentra su niño (a)				
14. El cuidado que ofrece para hacer sentir seguro al niño y a Ud. Mientras está hospitalizado.				

15. El cuidado que tiene la enfermera antes de realizar algún procedimiento a su niño (a)				
16. La explicación que ofrece la enfermera sobre los procedimientos que le realizará a su niño (a)				

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA

Enunciado	Nunca	A veces	Siempre
	1	2	3
TECNICO - CIENTÍFICO			
1. La enfermera le explica antes de realizarle algún procedimiento a su niño			
2. Al ingresar recibió indicaciones de la enfermera sobre los ambientes y normas de la Institución.			
3. La enfermera le informa sobre cómo prevenir complicaciones cuando su niño salga de alta			
4. La enfermera controla a su niño temperatura, pulso y respiración en cada turno.			
5. Al realizarle algún procedimiento especial a su niño la enfermera cuenta con todo el equipo necesario.			
6. Cree que la enfermera es dinámica a la hora de realizar sus cuidados.			
7. La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a la higiene-comodidad.			
8. La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a seguridad (barandas)			
HUMANO	Nunca	A veces	Siempre
9. Cuando la enfermera se acerca a usted y a su niño lo saluda.			
10. La enfermera le habla en tono de voz alta para atender a su niño.			
11. La enfermera respeta su opinión cuando usted hace alguna observación.			
12. Las enfermeras se preocupan cuando ven decaído a su niño			
13. Si usted está triste (preocupado) la enfermera se acerca a conversar con usted.			
14. Las enfermeras tienen paciencia cuando atienden a su niño.			

15.La enfermera lo escucha cuando usted tiene alguna queja.			
16.Las enfermeras inspiran confianza al atender a su niño.			
17.Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño.			
ENTORNO	Nunca	A veces	Siempre
18.La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)			
19.La enfermera respeta la individualidad del niño.			
20.El personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño.			
21.La enfermera le informo sobre cómo mantener el orden en el ambiente.			
22.El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención.			
23.El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención.			
24.La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado.			
25.Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño.			

ANEXO 05
VALIDACION DEL INSTRUMENTO
JUICIO DE EXPERTOS
PRUEBA BINOMIAL

ITEMS	N° DE JUECES					VALOR DE P
	1	2	3	4	5	
1. El instrumento responde al planteamiento del problema	1	1	1	1	1	0.031
2. El instrumento responde a los objetivos a investigar	1	1	1	1	1	0.031
3. Las preguntas planteadas miden al problema planteado	1	1	1	1	1	0.031
4. La estructura que presenta el instrumento es secuencial	1	1	1	1	1	0.031
5. Los términos utilizados son comprensibles	1	1	1	1	1	0.031
6. Las preguntas son claras	1	1	1	1	1	0.031
7. El número de preguntas es adecuado	1	1	1	1	1	0.031

P= 0.2177

P = 0.031

P< 0.05

Entonces el instrumento es válido.

ANEXO 06

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SEGÚN COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH: APLICADO EN UNA PRUEBA PILOTO

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, tienen la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_T} \right)$$

Donde:

Satisfacción del usuario

N : Número de ítems: 16

$\sum S^2(Y_i)$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems: 6,9

S^2_x : Varianza de toda la dimensión: 31,2

Calidad de la atención

N : Número de ítems: 25

$\sum S^2(Y_i)$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems: 6,51

S^2_x : Varianza de toda la dimensión: 24,9

Usando el programa Microsoft Excel 2016. Se obtuvo los siguientes resultados Estadísticos de fiabilidad:

Primera variable: 0.81 Alta Confiabilidad

Segunda Variable: 0.78 mediana confiabilidad

Por lo tanto, los instrumentos son confiables.

PLAN DE INTERVENCIÓN CIENTÍFICA

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario está directamente relacionada con la calidad de atención de salud que se brinda en los establecimientos de salud y de manera especial en los servicios de pediatría por ello el presente trabajo tiene el propósito de orientar y contribuir a que el usuario y su familia logren el bienestar biopsicosocial y espiritual basados en una atención integral. Aunque los indicadores de calidad y nivel de satisfacción de los usuarios suelen ser un punto de evaluación permanente y de comparación con los servicios.

La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del Sector, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado. La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e

Intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios. La lucha por la calidad en salud es por estas consideraciones una gesta que une a todos los actores del proceso. A los entes y órganos directivos, responsables de fijar el rumbo y de viabilizar el quehacer sanitario; a los miles de trabajadores y trabajadoras del sector, cuya realización personal y laboral pasa por la calidad en el trabajo; a la población usuaria de los servicios, directa beneficiada en la satisfacción de sus expectativas y necesidades y a los agentes externos interesados en apoyar este esfuerzo.

II. JUSTIFICACIÓN

En el hospital San José de Chincha, se realizan muchas y diversas atenciones de salud, en el caso en el servicio de Pediatría hospitalización, las personas que emiten su opinión al ser dados de alta, en cuanto a la satisfacción de la atención por parte del personal de enfermería, son las madres de familia cuyos hijos se

encuentran hospitalizados en el mismo (Usuarías), es importante conocer dichos juicios, por lo que surge la presente investigación, para así poder mejorar, cambiar o erradicar ciertas actitudes del personal de enfermería que interfieran en la calidad de atención que por lo tanto favorecen directamente en la satisfacción del usuario, ya que el cuidado es la esencia de Enfermería; y está constituido por acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar a la humanidad ayudando a la persona sana o enferma durante todas las etapas del ciclo vital.

La importancia de la presente investigación radica en que va a proporcionar información real, válida a la administración del hospital San José de Chíncha con la finalidad de generar un plan de mejora continua en la atención de enfermería de manera que esta sea de calidad, efectiva, eficaz y lo más segura posible que conduzca a la satisfacción del usuario.

III. OBJETIVOS

- Contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en el Hospital San José de Chíncha.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios en el servicio pediatría ante la calidad de atención del personal de enfermería, hospital san José.

IV. ACCIONES

- Crear y mantener un ambiente interno apropiado que facilite el compromiso del personal en el logro de los objetivos organizacionales de la institución y del servicio.
- Capacitar al personal sobre el compromiso en la aplicación de una atención de la calidad
- Incremento del nivel de calidad en la prestación de servicios que brindan los profesionales del servicio de pediatría, para que incorporen la perspectiva del usuario en su gestión y en el desarrollo de sus actividades de prestación.
- Involucrar al personal médico enfermeras y personal técnico del servicio de pediatría para que se realice un trabajo en equipo con el propósito de que se cumplan los objetivos planteado.

V. RESULTADOS

Se logra la realización de 2 capacitaciones con el personal del servicio de pediatría teniendo una acogida masiva a quienes se les aplicó pre y post test con resultados favorables.

VI. EVALUACIÓN

Se consolida el trabajo en equipo para mejorar la calidad de atención en los usuarios del servicio de pediatría en el hospital San José de Chincha.