

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

TESIS

**“PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD DEL
SERVICIO DE NEONATOLOGÍA, HOSPITAL DE CHANCAY,
LIMA-2017”.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERIA**

PRESENTADO POR:

ZAMORA GALLARDO ANLELA ELIZABETH

ASESORA

MG. IDALIA MARIA CONDOR CRISOSTOMO

LIMA - PERU, 2018

**“PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCION QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD DEL
SERVICIO DE NEONATOLOGÍA, HOSPITAL DE CHANCAY,
LIMA-2017”.**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención del personal de salud del servicio de Neonatología del Hospital de Chancay- Chancay-Lima- 2017. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 38 madres, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert , la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de 0,837; la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de 0,941, la prueba de hipótesis se realizó mediante la R de Pearson con un valor de 11,2 y un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

CONCLUSIONES:

La percepción de las madres sobre la calidad de atención del personal de salud del Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio, seguido del nivel Bajo y en menor porcentaje en el nivel Alto. Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Medianamente favorable el personal de salud que atiende utiliza su uniforme respectivo, asimismo, medianamente favorable existe suficiente personal en el servicio para la atención de su bebe, así como, medianamente favorable las cunas donde está su bebe está limpia y ordenada durante su atención, además, Medianamente favorable durante la hospitalización recibió visita médica todos los días, considerar también, indiferente el trato que el personal brinda a las pacientes es igual para todos, Medianamente favorable el personal atiende y acude rápido sus llamadas y pedidos, asimismo, es medianamente desfavorable el tiempo que le hicieron esperar para atender a su bebe fue el adecuado para Ud., también es medianamente favorable recibió buen trato durante la información del estado de salud de su bebe por parte del médico, Medianamente favorable el personal se preocupa por la recuperación de su bebe, le muestra confianza y utiliza las medidas de higiene necesaria, Medianamente favorable el personal de salud que atiende en neonatología la trató con amabilidad, respeto y paciencia.

PALABRAS CLAVES: *Percepción, calidad de atención del personal de salud, seguridad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta.*

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the mothers' perception of the quality of care of the health personnel of the Neonatology service of the Hospital of Chancay-Chancay-Lima-2017. This is a cross-sectional descriptive investigation, with a sample of 38 mothers, a Likert-type questionnaire was used to collect the information; the validity of the instrument was carried out by means of the test of concordance of the expert judgment, obtaining a value of 0.837; the reliability was carried out using Cronbach's alpha with a value of 0.941, the hypothesis test was carried out using Pearson's R with a value of 11.2 and a level of significance of p value <0.05.

CONCLUSIONS:

The mothers' perception of the quality of care of the health personnel of the Neonatology Service of the Chancay Hospital, in a higher percentage is of the Middle level, followed by the Low level and in a lower percentage of the High level. These levels of perception are presented according to the indicated responses: Moderately favorable, the health personnel they serve use their respective uniform, also, moderately favorable, there is enough staff in the service for the care of their baby, as well as, moderately favorable the cribs where your baby is clean and tidy during your care, also, Medically favorable during the hospitalization received medical visit every day, also consider, indifferent treatment that the staff provides to the patients is equal for all, Medium favorably the staff It responds quickly and calls and orders, also, is moderately unfavorable the time they made you wait to care for your baby was right for you, is also moderately favorable received good treatment during the information of the health status of your baby part of the doctor, Medically favorable the staff is concerned about recovery of your baby, shows confidence and uses the necessary hygiene measures. Medically favorable, the health personnel who care in neonatology treated her with kindness, respect and patience.

KEY WORDS: *Perception, quality of attention of health personnel, safety, reliability, empathy, responsiveness.*

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESÚMEN	
ABSTRAC	i
ÍNDICE	ii
INTRODUCCIÓN	iii
	v
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación del estudios	5
1.5. Limitaciones	6
CAPITULOII: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	7
2.2. Base teórica	16
2.3. Definición de términos	27
2.4. Hipótesis	29
2.5. Variables	29
2.5.1. Operacionalización de la variable	30

CAPITULOIII: METODOLOGIA

3.1. Tipo y nivel de investigación	31
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	32
3.3. Población y muestra	32
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	34
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	35
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	37

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	38
--------------------------------	-----------

CAPÍTULO V: DISCUSION	40
------------------------------	-----------

CONCLUSIONES	47
---------------------	-----------

RECOMENDACIONES	54
------------------------	-----------

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
-----------------------------------	-----------

ANEXOS

Matriz

Instrumento

INTRODUCCIÓN

Los cambios en metodología de trabajo avances tecnológicos en el ámbito del equipo de salud han forzado la incorporación de procesos que obligan a promover y proteger la salud de las personas. Trabajar en equipo significa valorar diagnosticar planificar ejecutar y evaluar las actividades correspondientes dentro del contexto profesional de cada miembro que conforma toda una suerte de actividades conducentes a brindar calidad de servicio a los usuarios y comunidad en general.

Cuidar a las personas apoyándolas en circunstancias en las que su salud puede verse afectada y en las cuales no pueden responder de forma autónoma, promoviendo la salud y previniendo la enfermedad de los individuos sanos, recuperando o rehabilitando a los que adolecen de alguna enfermedad, consolidando el objeto de su hacer el cuidado, a través del desarrollo del arte, la ciencia y la tecnología, con calidad y calidez.

Definitivamente el equipo multidisciplinario es esencial para la humanidad puesto que protegen la salud de las personas, esto implica capacidades y competencias profesionales que han de ser plasmadas en servicios de calidad .pero hay algo que quizás nadie puede ocultar, con el transcurso de los años servicios de salud se han vuelto rutinarios y deshumanizados, observándose una falta de calidad de atención por parte de los profesionales de la salud, a que me refiero con esto, a que se ha ido perdiendo la esencia del “cuidado” a las personas se supone que los que se involucran en este servicio lo hacen por vocación, históricamente los cuidados a personas que lo necesitaban lo hacían los que tenían espíritu de servicio y solidaridad a pesar de la falta de conocimientos para enfrentar situaciones fuera de su alcance.

El presente trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema de la Investigación, con la formulación del problema principal, secundario, como también la formulación de los Objetivos generales y específicos, la justificación del estudio y las limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, donde mostraremos antecedentes tanto Internacionales como Nacionales y bases teóricas que fundamenten la investigación, se tomará en cuenta la definición de términos básicos utilizados, sistema de hipótesis e igualmente de variables, operacionalización de las mismas, dimensiones e indicadores.

Capítulo III: Trata de la metodología de la investigación tipo de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, y el plan de recolección y procesamiento de datos que nos servirá para sustentar los resultados que obtendremos en la tesis.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La OMS (2010) define la Calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una Atención sanitaria optima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del usuario”. La Calidad no es absoluta ni perfecta, puede ser buena, regular y mala en la medida que se analiza, presenta un conjunto de características y solo la buena Calidad satisface al usuario.⁽¹⁾

El otorgar servicios de salud de alta Calidad es una preocupación de la mayoría de los gobiernos del mundo. “El informe de la OMS sobre la salud en el 2000”, al referirse a la capacidad de respuesta de un sistema de salud, menciona que este concepto tiene que ver con la satisfacción o insatisfacción del usuario, de las expectativas de la población con respecto al trato que debería recibir, haciendo particular referencia al respeto de los derechos humanos, a la dignidad del usuario y al respeto de su idiosincrasia. (Salcedo, Zarate, & Zarsa, 2007)⁽²⁾

En el Perú en los últimos años, se han presentado diversos fenómenos demográficos y sociales debido a la reforma en salud, que están repercutiendo en el estado de salud del país y la insatisfacción de la sociedad ya sea por la accesibilidad, la competencia profesional, aspectos de confort y apariencia física de las instalaciones, la deficiente infraestructura sanitaria en el ámbito rural, la ineficacia para resolver las reclamaciones de los pacientes, la carencias de especialistas en algunos centros, la empatía de los profesionales, la información que recibían de los profesionales, las posibilidades de elección, la capacidad de respuesta de los profesionales y la continuidad de los cuidados entre los diferentes niveles asistenciales.

En la actualidad la Calidad de los Servicios se viene convirtiendo en un tema prioritario en las políticas del sector salud por tal razón, el Hospital de Chancay debe desarrollar diferentes acciones de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados y sobre todo la satisfacción de los usuarios internos y externos. Para este proceso de mejora, el Hospital de Chancay pone en marcha una serie de planes de trabajo, con la cooperación de cada uno de los miembros que laboran en esta institución, teniendo como meta mejorar los procesos de la atención médica para satisfacer las necesidades y demanda de los usuarios externos. A medida que la institución crece, también se incrementan las necesidades, por tal motivo es de vital importancia evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo, respecto a la calidad de servicio que se les brinda.

Aunque en términos de calidad de los servicios de enfermería, se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, de acuerdo con los estándares definidos para la práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios. Por esta razón, es que la presente investigación sobre la percepción de la calidad de atención que brinda el personal de salud, se hace partícipe a las madres de los bebés para que nos manifiesten su percepción sobre la calidad de los servicios prestados en el servicio de Neonatología del hospital Chancay.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud del servicio de neonatología del Hospital de Chancay-Lima, 2017?

1.2.2 Problema secundarios

¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de elementos tangibles en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay-Lima, 2017?

¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de fiabilidad en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay- Chancay-Lima, 2017?

¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay- Chancay-Lima, 2017?

¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de seguridad en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay- Chancay-Lima, 2017?

¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de empatía en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay- Chancay-Lima, 2017?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención del personal de salud del servicio de Neonatología del Hospital de Chancay- Chancay-Lima- 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de elementos tangibles en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay- Chancay-Lima, 2017.

Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de fiabilidad en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay- Chancay-Lima, 2017.

.

Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay- Lima, 2017.

Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de seguridad en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay- Lima, 2017.

.

Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de empatía en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay- Lima, 2017.

.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Justificación de la Investigación

a) Justificación teórica

Existen muchas teorías y/o modelos de calidad de la atención. El porqué de la investigación radica en el estudio del contenido del modelo de calidad de la atención propuesto por Avedis Donabedian. Dicho modelo establece dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla, en este contexto se busca impulsar y desarrollar mejoras en las organizaciones de salud. El profesional de salud dentro de su perfil reúne características como: ser eficaz, eficiente, otorgar trato cordial, cálido, empático, amable, accesible, brinda información oportuna, completa, utilizando el método científico como base para sus acciones y cuidados.⁽³⁾

b) Justificación práctica

En cuanto al aporte práctico los resultados proponen información que permitirá determinar la reflexión de los Directivos del Hospital sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal de salud y realizar una mejora significativa en la aplicación de ésta variable calidad de atención que brinda el personal de salud del Hospital Chancay.

c) Justificación metodológica

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio se acudirá a la aplicación de técnicas y métodos específicos de la investigación válidos para los efectos del estudio, como lo es la construcción, formulación, validación y aplicación del instrumento tipo cuestionario para medir la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud que labora en el servicio de neonatología, estos nos conducirán a dar respuesta al problema de estudio.

d) Relevancia social

Al final de la investigación se obtendrán resultados relevantes que serán de mucha utilidad ya que la calidad de la atención tiene un valor tan importante como la salud; es por ello que el personal de salud, debe

desarrollar una cultura de calidad y brindar atención con una actitud proactiva. La calidad de la atención es un aspecto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, que sean de utilidad y beneficio a fin de brindar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y asegurar su continuidad.

Importancia de la Investigación

El propósito principal de esta investigación, es identificar el nivel de percepción que tienen las madres acerca de la atención brindada a sus bebés por parte del personal de salud con el fin de esclarecer el rol que como agente social en el ámbito de cuidado a la salud de los individuos ejerce el personal de salud, cuya responsabilidad no solo recae en elevar el nivel de salud del paciente, sino además simultáneamente incrementar el nivel de la calidad de la atención que se brinda.. El objetivo de la referida investigación es determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención del personal de salud del servicio de Neonatología del Hospital de Chancay- Lima, 2017.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Durante el desarrollo de la investigación se han presentado ciertas sobre investigaciones referente a cómo deben de trabajar los profesionales de salud involucrados especialmente en la atención directa del usuario de salud sano y enfermo, con respecto a la calidad de atención que brinda el personal de salud que labora en el servicio de Neonatología. limitaciones entre estas estuvieron la carencia de antecedentes

CAITULO II: MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Jara, J. “Estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del hospital provincial general de Latacunga- México, 2016”. Tuvo como objetivo: Identificar y analizar la satisfacción que percibe el usuario externo del Hospital Provincial General de Latacunga, Metodología y Muestra: Estudio de corte transversal y diseño descriptivo, cuya muestra fue 374 usuarios externos seleccionados al azar y que asistieron al hospital los días que se realizó las encuestas. Se utilizó como herramienta una encuesta estructurada, elaborada particularmente para este estudio, fundamentada en otras realizadas en Chile y Ecuador. Resultados: Al tabular los datos se halló lo siguiente: La mayoría de usuarios se identificó como mestizo, el rango de edad que más acudió fue de 50 a 59 años, el sexo femenino representó un 67,91% y un 41,55% acabó la secundaria. Cuando se tabuló las preguntas en relación con el acceso a la atención, no presentaron mayor insatisfacción las variables: conseguir cita a la hora que necesita y atención con puntualidad, pero cuando se les consultó de la conformidad con el abastecimiento de medicamentos en farmacia se encontró que un

gran porcentaje de usuarios estaba insatisfecho o poco satisfecho. Al preguntar sobre el trato al usuario se evidenció alta satisfacción por el trato recibido de los médicos, enfermeras y auxiliares, en contraparte a esto, se encontró insatisfacción con el trato del personal administrativo. También se evidenció que el usuario percibió un grado alto de satisfacción en relación con la privacidad, respeto a sus creencias y claridad con la que el personal de salud informó sobre su enfermedad, diagnóstico y tratamiento. Uno de los datos más críticos fue que el 56,68% de usuarios se sienten insatisfechos o poco satisfechos con la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital, la satisfacción global que percibió el usuario externo al utilizar los Servicios de Salud del Hospital Provincial General de Latacunga fue alta, de un 91,71%. **Conclusiones:** La satisfacción global percibida por el usuario externo, se encuentra en niveles altos, hay puntos críticos a los que se debe prestar atención para realizar una mejor gestión hospitalaria. Este estudio ayudará a contar con datos específicos sobre la satisfacción de los usuarios externos, para mejorar la atención y realizarla con calidad. Es trascendental el mejoramiento del ambiente hospitalario, infraestructura y limpieza, así como el adecuado abastecimiento de medicamentos de la farmacia del hospital. Además, hay que reforzar la capacitación del personal administrativo para que tenga un mejor trato al usuario externo que acude al hospital.⁽³⁾

Borré, Y. y Vega, Y. en su investigación titulada: “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla – Colombia 2014” el cual tuvo como objetivo: determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). Material y Método: se llevó a cabo un estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través de

un cuestionario de calidad percibida, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en Microsoft Excel, utilizando medidas de tendencia central, y frecuencias absolutas y relativas; guardando el rigor ético y metodológico correspondiente. Resultados: El 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como me lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho". Conclusión: El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital.(4)

Barragán, J. y Moreno, C. en su investigación titulada: “Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos de Colombia 2013”, tuvieron como objetivo principal: analizar la evaluación de la calidad percibida por los usuarios del servicio de enfermería en tres hospitales públicos de Boyacá durante los años 2008 y 2011. Fue un estudio cuantitativo, retrospectivo, fundamentado en mediciones realizadas con el instrumento SERVQHOS – E del año 2008 al 2011 en los Hospitales de Duitama, Sogamoso y Tunja, el cual fue validado en Colombia. Se aplicaron 1093 instrumentos en periodos diferentes, con dos mediciones por hospital, que permitieron obtener la puntuación media de los ítems de calidad objetiva y subjetiva que fue de 3.62, los cuales son predictores de la satisfacción. Conclusiones: El estudio permitió identificar áreas de mejora en los hospitales, así como determinar la demora de la atención, como uno de los factores decisivos que afectan la calidad percibida y la satisfacción.(5)

Rondón, A. y Salazar, D. en su trabajo: “Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad I Hospital Universitario “Ruíz y Páez” Ciudad Bolívar-2010”. Objetivo general fue determinar la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad I. Estudio descriptivo, simple y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 15 Profesionales de Enfermería y por 30 usuarias. Las técnicas de recolección de datos fueron: Lista de cotejo utilizada mediante la observación directa, y un cuestionario aplicado a las usuarias. Resultados: según nivel académico predominaron Licenciados en Enfermería con 66.66%, en cuanto a la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión Trato Humano por parte del Profesional de Enfermería fue regular con un 53.33%, en la dimensión de los Cuidados el nivel de Calidad de Atención fue regular 100%, hubo un nivel de satisfacción en las usuarias que indicó que en su totalidad están satisfechas con la atención de Enfermería en un 43.33%.⁽⁶⁾

Mesquita M., Pavlicich V. y Benitez S. en su investigación titulada: “Percepción de la Calidad de Atención y Accesibilidad de los Consultorios Pediátricos Públicos en Asunción y Gran Asunción 2010”, objetivo principal: Determinar la percepción de los usuarios de la calidad de la atención en los consultorios pediátricos públicos y la accesibilidad a los mismos. Estudio observacional, descriptivo, con componente analítico; se utilizó como instrumento un cuestionario previamente elaborado que fue llenado a través de una entrevista a los padres o encargados a la salida del consultorio, en 5 hospitales de Asunción y Gran Asunción. Se entrevistaron a 208 padres o encargados. El 58,7% de los niños fueron llevados por enfermedad y 41% para control de niño sano. El 88,9% de los entrevistados consideró que la atención fue buena, el 9,1% que fue regular y el 1,9% que fue mala. Los motivos por los cuales la atención ha sido considerada como buena fueron: el 45,2% por el

buen trato que recibió, el 26,4% por la buena atención médica y el 11 % porque recibió explicaciones claras; en menor porcentaje por dar informaciones útiles y por la rápida atención. De los que han considerado la atención como regular, el 63% manifestó atención superficial y rápida. De los que la consideraron mala, el 50% lo hizo porque el niño no fue examinado. El 53,8% se acercó al hospital utilizando un solo colectivo como medio de transporte, el 23,6% utilizó 2 colectivos y el 18% llegó caminando; en menor porcentaje han utilizado 3 colectivos y vehículo propio. El costo promedio de la consulta fue de $9\ 851 \pm 5\ 645$ gs; el 90% manifestó haber conseguido siempre turno para la consulta y el 58,2% consideró la espera muy larga. La percepción no fue diferente según el nivel de escolaridad de los padres (sólo estudios primarios vs estudios secundarios) $p = 0,15$. Se encontró una fuerte relación de la percepción buena con: el buen trato recibido ($p = 0,001$), las comodidades en la sala de espera ($p = 0,012$), el examen general del niño ($p = 0,03$) y área de juego para los mismos ($p = 0,01$). Los resultados sugieren que los padres o encargados atribuyen al buen trato personal, como factor preponderante en la calidad de la atención, (personalizada y humanizada), así como al buen examen del niño y las explicaciones claras brindadas sobre el problema del mismo. La atención en general es accesible en Asunción y Gran Asunción, ya que existe la posibilidad de acceso a la exoneración de las consultas en la mayoría de estos hospitales.⁽⁷⁾

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

García, R., Gálvez, N. “Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA – EsSalud, Chongoyape – Perú 2016” Tuvo como objetivo: Comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud MINSA – EsSalud en el distrito de Chongoyape de Lambayeque en Perú durante el

periodo 2016. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos la encuesta SERVQUAL modificada, con una confiabilidad de 95%. Población y muestra: las poblaciones fueron de EsSalud fue de 7499 y la de MINSA 11,788 siendo la muestra de cada uno de ellos de 114 personas que incluyó usuarios externos y acompañantes, haciendo un total de 228. Los resultados fueron: EsSalud tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%. En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos. (8)

Cuenca, L. en su investigación: “Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016”. Tuvo como objetivo: Determinar la satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari. Metodología: Se realiza un estudio descriptivo simple, observacional porque se realizará la recolección y tratamiento de datos, La población muestral estuvo conformada por 200 usuarios externos, a quienes se les aplicó los instrumentos: Guía de entrevista sociodemográfica, Encuesta para determinar la satisfacción del usuario frente a la calidad de atención en salud en los consultorios externos del centro de Salud Carlos Showing Ferrari. Resultados: En los resultados se pudo demostrar, que existía una satisfacción mediana en cuanto limpieza y comodidad en la sala de espera, insatisfacción en la valoración de los procesos relacionados con lo referente a que sus Historias Clínicas no están disponibles en el momento de su consulta, la atención en los consultorios es mala, la privacidad del paciente durante su atención no se respeta en su totalidad, el

médico no brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre procedimientos médicos, tratamientos, además refieren que sólo algunas veces son tratados con amabilidad y respeto por parte del personal de la consulta externa, estos problemas hacen ver las falencias en el proceso de atención. La motivación es medida en el personal de salud con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en los consultorios externos es muy baja teniendo en cuenta que sólo el 33 % de los encuestados declaran estar satisfecho, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. El nivel de satisfacción de acuerdo a las variables fluctúa entre los rangos de un máximo de 64.2% de aseguramiento, y un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%. **Conclusiones:** Existe un nivel intermedio de satisfacción del usuario con la atención médica recibida en consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari, el cual se asocia a una falta información acerca de su enfermedad por parte del médico o enfermero(a). Cuando se suman poca satisfacción del usuario (43%) a la satisfacción (33%), considerando las características de la atención en los consultorios externos, se determina una correlación estadística significativa con la motivación del personal en las áreas determinadas. La satisfacción del usuario no alcanza el estándar de satisfacción del usuario de 80% establecido por la Dirección de Salud.⁽⁹⁾

Hermilio Valdizán Soto, Len su investigación: “Percepción de las madres sobre la Atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de Crecimiento y desarrollo del hospital Regional, Huánuco, 2015”. La presente tesis tuvo por objetivo analizar la percepción de las madres sobre la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Regional Hermilio Valdizán (Huánuco, 2015). A ellas les fue aplicado el instrumento del

cuestionario con asignación de valor. Cabe decir que se hizo uso de una metodología de estudio no experimental, de diseño descriptivo, transversal y prospectivo. Terminado el estudio, se dieron con los resultados que: Según el índice de atención: Un 89% de las madres percibe una excelente atención; muestra un nivel medio; mientras que un 11%, mala atención, asimismo, ningún elemento percibe regular o baja atención. Según la dimensión interpersonal: El 64% percibe una atención excelente. Según la dimensión técnica: El 76% percibe una excelente atención. Según la dimensión entorno, el 68% perciben una excelente atención. Se concluye, que la percepción de las madres sobre la atención que brinda el profesional de Enfermería, en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Regional Hermilio Valdizán, según la mayoría (89%) de las madres tiene una excelente atención. Por lo tanto, el profesional de Enfermería, pese a las limitaciones de diversa índole, brinda una excelente atención, demostrando así el profesionalismo que posee y el trato humano hacia los usuarios.⁽¹⁰⁾

Tineo, N. realizó un estudio sobre: “Percepción de los padres sobre la relación de ayuda que brinda la enfermera-cuidados intermedios neonatales Instituto Nacional Materno Perinatal – Lima-2014”, El objetivo fue determinar la percepción de los padres sobre la relación de ayuda que brinda la enfermera en la Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales del INMP, en las dimensiones actitud empática, aceptación incondicional y autenticidad. Metodología: El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 29 padres de neonatos hospitalizados en la UCIN. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada, aplicada previo consentimiento informado. Resultados: Del 100 por ciento (29), 65 por ciento (19) es medianamente favorable, 28 por ciento (8) desfavorable y 7 por ciento (2) favorable; sobre actitud empática 66 por ciento (19) es

medianamente favorable, 24 por ciento desfavorable y 10 por ciento (3) favorable; en aceptación incondicional 69 por ciento (20) es medianamente favorable, 21 por ciento (6) desfavorable y 10 por ciento (3) favorable; y en autenticidad 73 por ciento (21) es medianamente favorable, 17 por ciento (5) desfavorable y 10 por ciento (3) favorable. Llegando a la siguiente conclusión: La percepción de la mayoría de los padres es medianamente favorable a desfavorable en las dimensiones actitud empática, aceptación incondicional y autenticidad; dado que la enfermera no suele ayudar a los padres a expresar los sentimientos que experimentan ante la salud del bebé, su tono de voz no suele transmitir confianza, seguridad y amabilidad, a veces posterga el momento para responder a las preguntas o no se preocupa por informar a los padres sobre el estado del bebé. Sin embargo, un mínimo porcentaje es favorable dado que la enfermera no evita acercarse a los padres cogiéndoles su mano u hombro cuando necesitan apoyo emocional.⁽¹¹⁾

Navarro, J. en su investigación titulada: “Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, unidad de cuidados intermedios neonatales, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, setiembre 2012”, tuvieron como objetivo determinar la percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido en el Servicio de la Unidad de Cuidados Intermedios Neonatal (UCIN) en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión durante setiembre de 2012. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La población fue de 74 padres. La muestra estuvo conformada por 60 padres de familia cuyos bebés estuvieron hospitalizados en el servicio de UCIN quienes contaron con los criterios de inclusión y exclusión de la investigación, obtenida por muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario tipo Likert: 50 ítems con cinco

alternativas de respuesta cada uno. Contó con validez por juicio de expertos de 0,001 y confiabilidad por el coeficiente Alpha de Cron Bach de 0,81. Los datos fueron procesados y analizados por el programa estadístico SPSS 19. Los resultados obtenidos fueron: El 78,3% de los padres tienen una percepción favorable respecto a la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido. En su dimensión 'humana', un 70% afirma que es favorable; sin embargo, existe un 15% que es indiferente. Mientras que en las dimensiones 'oportuna', 'continua', 'segura' se halló una percepción muy favorable. Se llegó a la Conclusiones que la percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido es favorable. En su dimensión 'humana', la percepción es favorable mientras que en las dimensiones 'oportuna', 'continua' y 'segura', es muy favorable.⁽¹²⁾

2.2 BASES TEÓRICAS

- 2.2.1. Modelo de Calidad de la Atención medica de Avedis Donabedian. Según Torres, M. (2011). Un modelo citado en la literatura científica para los servicios de salud es la propuesta del médico Avedis Donabedian, quien en 1966 establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla. Para esta época, la relación entre métodos de proceso y resultado, así como la sistematización de los criterios, genera reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la mejora de la calidad en dicho servicio.
- Dimensión de estructura: Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención.
- Dimensión de proceso: Se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además

de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo.

Dimensión de resultado: Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.⁽¹³⁾

2.2.2. Generalidades sobre percepción

Según Moroni, J. (1985). “La experiencia es el conjunto de conocimientos adquiridos involuntariamente, experiencias de la vida”, ello se deriva del contacto con la realidad. La percepción solo se puede lograr a través de un largo proceso durante el cual se tiene la experiencia del objeto en forma repetida. La percepción es el proceso cognitivo que interpreta de un modo directo la realidad. Esta interpretación se realiza en base a los sentidos y a la intervención de factores internos, luego generarán respuestas mentales o imágenes que corresponden a objetos sensibles.⁽¹⁴⁾

La percepción comprende principalmente 2 procesos:

1. La Recodificación o selección de toda la información que nos llega del exterior, reduciendo la complejidad y facilitando su almacenamiento en la memoria.
2. Un intento de ir más allá para predecir acontecimientos futuros y de este modo reducir sorpresas.

Estos dos procesos dan una estructura a nuestro proceso perceptual, en el sentido que nuestra percepción no constituye un continuo procesamiento de estímulos caóticos que se almacenan en la memoria sin orden, sino al contrario, al percibir una persona o un objeto creamos un orden en todo ese caudal de información. Ese orden nos permite reexaminar la información para adicionarle más información de interés para nosotros y poder relacionar comportamientos y situaciones.

La percepción es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones. Selección: el individuo percibe parte de los estímulos que recibe de acuerdo con sus características personales, es decir, que interviene, aunque sea de forma inconsciente seleccionando los mensajes que le llegan. Generalmente los individuos perciben de forma distorsionada los mensajes, captando sólo los aspectos agradables o los que responden a sus necesidades e intereses. Organización: los estímulos seleccionados se organizan y clasifican en la mente del individuo configurando un mensaje. La escuela de la Gestalt estableció unos principios de organización de los estímulos según el agrupamiento, contraste, ambigüedad, etc. Interpretación: esta fase proporciona significación de los estímulos organizados. La interpretación depende de los factores internos de la persona, de su experiencia e interacción con el entorno. ¹⁵⁾

La percepción de los individuos tiene como características el ser subjetiva, selectiva y temporal. Subjetiva: ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro. Selectiva: en la percepción es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir; y Temporal: ya que es un fenómeno a corto plazo. La forma en que los individuos llevan a cabo el proceso de percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias, o varían las necesidades y motivaciones de los mismos. Y se compone de dos tipos de inputs, que son las sensaciones y los inputs internos. Las sensaciones que son la respuesta de los órganos sensoriales a los estímulos externos. La sensibilidad de los individuos a los estímulos depende de su capacidad receptiva y de la naturaleza del estímulo. Los inputs internos que caracterizan a cada persona y que cargan de distinto significado a los estímulos; algunos de ellos son la necesidad, motivación y experiencia. ⁽¹⁵⁾

Así también Mario Bunge propone que la percepción es la continuación de las sensaciones, pero en diversas áreas asociadas al sistema neuronal (áreas de asociación). Los psicólogos que estudian la percepción desde la perspectiva neuropsicológicas suelen seguir muy de cerca los planteamientos de Luria y Bunge. ⁽¹⁶⁾

2.2.3. Definición de Calidad de Atención

La calidad de la atención es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Según el MINSA (2011), establece el reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, Artículo 98° Estándares de calidad evalúa la satisfacción del usuario o paciente en sus demandas y expectativas. Y mediante la RM: 527-2011, se establece que la satisfacción de usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida, los métodos que se utiliza para recopilar información de los usuarios son: las encuestas y los grupos focales a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la: estructura (comodidades, instalaciones físicas y organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambio en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida), se puede obtener de aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención. Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo 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 le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.⁽¹⁷⁾

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2007), la calidad en el centro de trabajo va más allá de crear un producto de calidad superior a la media y de buen precio, ahora se refiere a lograr producto y servicios cada vez mejores, a precios cada vez bien más competitivos; esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez, en lugar de cometer errores y después corregirlos; siendo vital, si la calidad de atención es en el aspecto de salud, porque está en juego la vida de seres humanos.

Según Robbins y Coutler (2005), la calidad es considerada como la capacidad de un producto o servicio para hacer de manera confiable lo que se supone que debe hacer y satisfacer las necesidades del cliente. Entre los aspectos de la calidad en un Servicio considera: 1) Puntualidad: realizarlo en el periodo prometido. 2) Cortesía: realizado alegremente. 3) Constancia: proporcionar a todos los clientes experiencias similares en toda ocasión. 4) Conveniencia: facilidad de acceso para los clientes. 5) Servicio completo: terminado, según lo requerido. 6) Exactitud: realizado correctamente en toda ocasión.⁽¹⁸⁾

Según Koontz (2004), para los expertos en calidad, como Deming, Juran y Crosby, sostienen que la calidad como un imperativo de sobrevivencia y que la estadística es un instrumento muy valioso para la medición de la calidad. Para Deming la calidad significa ofrecer a bajo costo los productos y servicios que satisficieran a los clientes. Implicaba asimismo un compromiso con la innovación

y mejora continuas. Para Juran, uno de los elementos clave de la definición de la calidad es la “adecuación de uso” de un producto.⁽¹⁹⁾

Finalmente, para Crosby la calidad se refiere al cumplimiento de normas y requerimientos precisos. Su lema es “Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos.”⁽²⁰⁾

Así mismo, Reeves y Bednar (1994, p.419), considera cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, coexistiendo en la actualidad, tales como ⁽²²⁾

Calidad como excelencia: De acuerdo al término, las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto. Sin embargo, debido a su subjetividad, es difícil entender qué se considera como excelente, ya que sería necesario marcar unas directrices claras para conseguir ese nivel exigido.

Calidad como ajuste a las especificaciones: Tras la necesidad de estandarizar y especificar las normas de producción se desarrolló esta nueva perspectiva, que pretendía asegurar una precisión en la fabricación de los productos, esto permitió el desarrollo de una definición de calidad más cuantificable y objetiva. Desde esta perspectiva, se entiende la calidad como medida para la consecución objetivos básicos, tales como, poder evaluar la diferencia existente entre la calidad obtenida en distintos períodos, para así poder obtener una base de comparación y determinar las posibles causas halladas bajo su diferencia, con la dificultad que esta evaluación es desde el punto de vista de la organización y no del propio usuario o consumidor.

Calidad como valor: Se hace referencia al hecho de que no existe el mejor bien de consumo o servicio en sentido absoluto, dependiendo de aspectos tales como precio, accesibilidad, etc. Se puede definir como lo mejor para cada tipo de consumidor. En este sentido, las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que

supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios, teniendo en cuenta la dificultad existente en valorar estos elementos, ya que son dinámicos, varían con el tiempo. Es difícil identificar qué características son importantes para cada consumidor.

Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores: Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuarios y consumidores a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente. (Ramos, J. y Riveros, W., 2017).(21)

2.2.4. Dimensiones de Calidad de atención

Entre las dimensiones para la medición de la calidad desarrollada por Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en (1988), ellos mencionan que son las siguientes: (Sánchez, V.,2016).(22)

1.- Elementos Tangibles:

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Proviene de la palabra en latín tangibilis; adj, “Que se puede tocar” En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que

el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos. (Sánchez, V.,2016).(25)

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) define elementos tangibles: "(...) a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad" Para la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC CIBERTEC (2007:23): "Son los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente" Es decir, son los elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos. Podemos entonces decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brinda el médico, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación. (23)

2.- Fiabilidad:

Para la Real Academia Española (RAE) es la "Cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad del buen funcionamiento de algo". Farfán M. Yheni (2007:11) precisa que: "La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción". (23)

Según la revista ABB Nueva Zelanda (2009:35): "Una definición habitual de fiabilidad relaciona a ésta con la disminución de las averías en los equipos. Por mejorar la fiabilidad se entiende tener la capacidad de identificar los problemas y reparar los equipos

antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona”.

En consecuencia, es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales.(23)

3.- Capacidad de respuesta

Para Zeithman Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) la responsabilidad es: “Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud”.

Según Fernando Sabater (1998:60): “(...) La responsabilidad consiste en intentar ser sujetos. No se trata de ser simplemente un engranaje, de ser simplemente fatalidad, es decir algo necesariamente actúa de una manera determinada.

Según Lloreç Carreras y Otros (2006:35): “La Responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna” La responsabilidad es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Tiene dos vertientes: individual y colectiva:

Individualmente; es la capacidad que tiene una persona de conocer y aceptar las consecuencias de sus actos libres y conscientes.

Colectivamente; es la capacidad de influir en lo posible en las decisiones de una colectividad, al mismo tiempo que respondemos de las decisiones que se toman como grupo social en donde estamos incluidos. (Sánchez, V.,2016).(27)

4.- Seguridad

Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) su significado es el siguiente:

“cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)”. Así mismo Castillo M. Eduardo (2005:2) profesor de la universidad del BÍOBÍO de Chile menciona que la “Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”. También Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner 2002:103) la responsabilidad es: “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza”(28)

En consecuencia, 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.

5.- Empatía

Según Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner, (2002:103): empatía es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. Autores como Mead y Piaget (citados por Aliny Lobo Sierra et al, y Otras Autoras) quienes definen empatía como: “La habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”.

N. Feshback (1984:67), definió empatía como: “Una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de éstos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía”. La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena

comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.(24)

Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad). También debemos tener en cuenta las respuestas emocionales, el bienestar que orientamos hacia las otras personas y algunos sentimientos empáticos (simpatía, compasión y ternura). Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás, pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales. (Sánchez, V.,2016)

TEORIAS DE ENFERMERIA

Katryn E Banard

Modelo de interacción para la evaluación de la salud infantil

Katryn E. Banard es una investigadora activa que ha publicado mucho sobre lactantes y niños desde mediados de la década de 1960.

Comenzó estudiando a niños y adultos con discapacidad mental y física. Luego paso a estudiar las actividades de niños sanos después amplio su trabajo de modo que incluyera métodos para evaluar el crecimiento y el desarrollo de los niños y de las relaciones materno infantiles (Banard, 1978). También se ocupó

de dar a conocer la investigación y en consecuencia, desarrolló el nursing child assessment satellite training project.

Banard nunca desarrolló una teoría, el estudio de la evaluación longitudinal entre la enfermería y el niño sentó la base de su teoría de la integración para la evaluación de la salud infantil. Banard propone que las características individuales de cada miembro influyen en el sistema de relación padre-hijos, y que el comportamiento adaptivo.

PATRICIA BENNER

Benner busca afirmar y restablecer las prácticas de atención de enfermera más recompensada por la eficiencia, habilidades técnicas y resultados medibles. Mantiene que las prácticas de cuidado están imbuidas de conocimientos y habilidades sobre las necesidades cotidianas del ser humano y que para ser experimentadas como atención, estas prácticas deberían estar en armonía con la persona concreta a la que se atiende y con la situación particular que se trata. La filosofía de Benner de la práctica enfermera es una perspectiva emergente dinámica y holística que sostiene que la filosofía, la práctica, la investigación y la teoría son independientes, están interrelacionadas y son hermenéuticas. Su esperanza, expresada en el prefacio de *From Novice To Expert* (1984^a) de que los dominios y las competencias no deberían definirse mediante constructor de sistemas parece que en gran parte se ha hecho realidad, dado que aquellos que han buscado la aplicación de estos conceptos han respetado la base contextual sobre la que se basaba.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- Percepción: Es la opinión y/o respuesta expresada por las madres acerca de la calidad de atención que le brinda el personal de salud a su bebe que se encuentra hospitalizado en el servicio de neonatología.

- Calidad de atención: Es el conjunto de acciones que realiza el personal de salud de manera integral para la atención del neonato de acuerdo a la norma técnica del MINSA, las cuales cumplen con las expectativas de la madre.
- Percepción del Paciente sobre la Calidad de Atención: Es la respuesta expresada del paciente sobre la impresión obtenida a través de los sentidos acerca del cuidado que le brinda la enfermera. El cual se obtiene mediante una escala de Lickert modificada y validada en favorable, medianamente favorable, medianamente desfavorable y desfavorable.
- Madres de familia: Son las mujeres de cualquier etapa de la vida que se encuentran en condición de acompañante de sus bebés que se encuentran hospitalizados en el servicio de neonatología.
- Personal de Salud: Son todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud.
- Servicio de Neonatología: Es la unidad orgánica encargada de brindar atención integral a pacientes recién nacidos (desde 0 a 28 días) en su contexto bio-psico-social, familiar y comunitario; depende del Departamento de Pediatría y tiene asignados los siguientes objetivos funcionales: Organizar y brindar atención integral y especializada a pacientes recién nacidos durante todos los niveles de complejidad. Promover la salud, prevenir riesgos, proteger y recuperar la salud del recién nacido, para lograr su desarrollo y crecimiento normal en la familia y comunidad. Proponer, ejecutar y evaluar guías de práctica clínica y procedimientos de atención médica especializada en Neonatología. Promover la lactancia materna e incentivar la relación Madre-Recién Nacido.

2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 Hipótesis general

El nivel de la percepción de las madres sobre la calidad de atención del personal de salud del servicio de neonatología del Hospital de Chancay, es medio.

2.5 VARIABLES

En este estudio de investigación la variable identificada es la “Percepción de la Calidad de atención brindada”, esta variable es construida por cinco dimensiones las mismas que se explican en el capítulo II. Algunas características de esta variable son:

- a) Por la función que cumple en la hipótesis: Es variable única.
- b) Por su naturaleza: Es Pasiva.
- c) Por el método de estudio: Es Cuantitativa.
- d) Por la posesión de la característica: Es Continua.
- e) Por los valores que adquieren: Es Politémica.

2.5.1. Operacionalización de Variables

Tabla 1. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
	Elementos Tangibles	- Condiciones de las instalaciones, equipos.	1, 2, 3, 4, 5,6 y 7.	Ordinal de tipo Likert
		- Personal.		
		- Material de trabajo.		(4) Medianamente favorable
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA	Fiabilidad	- Capacidad para identificar los Problemas.	8, 9, 10,11 y 12.	(3) Indiferente
(Variable Única)		- Disminuir errores y buscar soluciones		(2) Medianamente desfavorable
	Capacidad de respuesta	- Disposición de ayudar.	13, 14, 15, 16,17 y 18.	(1) Desfavorable
	Seguridad	- Confianza.	19, 20,21 y 22.	Bajo, Medio, Alto.
		- Conocimiento.		
		- Privacidad		
	Empatía	- Entender.	23, 24, 25, 26,27 y 28.	
		- Ponerse lugar del otro.		

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 INVESTIGACIÓN TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION

La investigación es de tipo cuantitativo, ya que permite medir y analizar estadísticamente la variable de estudio. Porque se “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico”. Y el nivel de investigación es aplicativo, porque el resultado favorece a la profesión de enfermería.⁽²⁵⁾

MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Es de método descriptivo, siendo el propósito describir cómo se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente la variable de estudio. Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández et al., 2010, p. 80). El diseño de la investigación es de tipo no experimental de corte transversal, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. Es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no

hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149). Y es transversal ya que su propósito es “describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (25)

3.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

DELIMITACIÓN TEMPORAL:

La investigación se realizará en el periodo de Octubre – Diciembre del año 2017.

DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA:

La investigación se realizará en el Hospital de Chancay, departamento de Lima, Provincia de Huaral, distrito de Chancay.

DELIMITACIÓN CONCEPTUAL:

La investigación se realizará con el fin de medir la calidad de atención que brinda el personal de salud del servicio Neonatología en el hospital de Chancay 2017.

Se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada continua y eficiente, de acuerdo con los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción de las madres.

DELIMITACIÓN SOCIAL:

La investigación se realizará con las madres de los bebés hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay-Lima-2017

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

POBLACIÓN

La población donde se medirá la percepción de la calidad de atención está conformada por 118 madres de los recién nacidos y neonatos que fueron atendidos en el último mes (setiembre) por el personal de salud del servicio de neonatología del Hospital de Chancay. La población es el “conjunto de todos los elementos (unidad de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación (Carrasco S, 2006, pág. 237).(29)

MUESTRA

Para medir la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud del servicio de neonatología del Hospital de Chancay, se utilizó una muestra probabilística, Según lo define (Carrasco, 2009).

Cálculo del Tamaño de la Muestra Preliminar (n_0) para usuarios:

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula para poblaciones finitas:

$$n_0 = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n_0 = Tamaño necesario de la muestra.

Z = Número de unidades de desviación estándar en la distribución normal, que producirá el grado deseado de confianza (para una confianza del 92%) (Z= 1,75).

p = Proporción de la población que posee las características de interés (p =0,5).

e = Error (8%).

N = Población (118 usuarios).

Reemplazando:

$$n_0 = 59$$

Por considerar que la muestra es bastante amplia se aplica éste método de corrección. Como el tamaño de la población es conocida (118) usuarios, se utiliza el factor de corrección finito y la muestra anterior (59) usuarios, se denomina entonces muestra inicial:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

$$n = \frac{59}{1 + \frac{59 - 1}{118}} = 38$$

Entonces la muestra final a considerar es de 38 madres para encuestar.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. TÉCNICAS

La técnica que se utilizará será la encuesta; este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. (Canales, 2004, p.163).

3.4.2. INSTRUMENTOS

En la presente investigación se utilizará como instrumento el cuestionario; consiste en un conjunto de preguntas, respecto de una o más variables a medir, destinado a obtener respuestas sobre el problema de estudio y que el investigado llena por sí mismo. (Canales, 2004, p.163).

Para medir el nivel de percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud, se utilizará el cuestionario que consta de 2 partes:

Parte I: Está dedicada a la información de datos generales de la madre del RN/ Neonato hospitalizado en el servicio de Neonatología. (Preguntas desde: a - e).

Parte II: Esta dedicada a medir el nivel de percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en el servicio de Neonatología. (Preguntas 1 al 28).

El cuestionario donde se consigna los enunciados que consta de 28 preguntas distribuidas en dos dimensiones: Elementos Tangibles (1 al 7), Fiabilidad (8 al 12), Capacidad de respuesta (13 al 18), Seguridad (19 al 22) y Empatía (23 al 28). Dónde: 1: Desfavorable, 2: Medianamente desfavorable, 3: Indiferente, 4: Medianamente favorable y 5: Favorable. (Ver Anexo 2).

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Validez del Cuestionario de Percepción de la Calidad de Atención

La validación a la cual fue sometido el cuestionario de Percepción de la Calidad de Atención, consistió en una evaluación de su contenido a través del estadístico muestral de Kaiser – Mayer – Olkin (KMO) donde arrojó un resultado estadísticamente significativo $p = 0,00 < 0,05$. Esto implica que el instrumento es válido. Es muy importante demostrar la validez del instrumento que emplearé para determinar la magnitud de la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en el servicio de Neonatología. Para encontrar la validez del instrumento tome como base a 10 madres de los RN o neonatos atendidos por el personal de salud del servicio de neonatología del Hospital Regional de Huacho.

La validez del instrumento de la Percepción de la Calidad de Atención se realizó de la siguiente manera.

Tabla 2:

Cálculo de validación de KMO Y Prueba de Bartlett

Validez del instrumento KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,712
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	974,627
	gl	378
	Sig.	,000

En la tabla 2; se muestra el resultado del Test KMO y prueba de Bartlett, con el cual se obtuvo una correlación de 0.712 este valor nos indica que estadísticamente el instrumento para determinar la magnitud de la calidad de atención por el personal de salud del servicio de obstetricia es válido, ya que el KMO es mayor a 0.50 que es el mínimo aceptado.

Confiabilidad del Cuestionario de Percepción de la Calidad de Atención

La confiabilidad del Cuestionario para medir la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud del servicio de neonatología, se realizó con los mismos resultados de la aplicación de una prueba piloto aplicada en la validación a 10 madres de los RN o neonatos atendidos por el personal de salud del servicio de neonatología del Hospital de Chancay. (ver Anexo 3).

Donde para su evaluación se emplea el coeficiente alfa de Cron Bach, cuya expresión es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}\right)$$

Donde:

K = Número total de ítems que conforman la prueba,

ΣSi^2 = La sumatoria de la varianza de cada uno de los ítems y

St² = La varianza total del instrumento, (Garrett, 1976).

Este coeficiente toma valores entre 0 y 1, y un valor mayor a 0,8 indica que el cuestionario es confiable. El coeficiente alfa de Cron Bach del test, calculado con el SPSS 23 es 0,936, con el cual se concluye que el cuestionario es confiable.

Tabla 3:

Resumen de procesamiento de casos

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	10	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

En la tabla 3; se puede analizar que se han procesado 10 casos y de los cuales no se han presentado exclusiones en el procesamiento.

Tabla 4:

Estadísticas de fiabilidad de la calidad de servicio

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
,936	28

En la tabla 4 en valor de Alfa de Cron Bach es de 0,936 el que se interpreta como confiable.

3.6. PLAN DE PROCEDIMIENTOS DE DATOS

La interpretación de los resultados del estudio, se realizará en base a los objetivos específicos propuestos en la investigación. Para el análisis de la información se usará estadística descriptiva e inferencial, con medidas de tendencia central y dispersión para las variables cuantitativas y de proporciones para las variables categóricas.

1er paso: Categorización analítica de los datos: se clasificará y codificará los datos con normalidad para lograr una interpretación de los hechos recogidos. Se procesará la información a partir de la base de datos, se organizará y procederá a su ordenamiento.

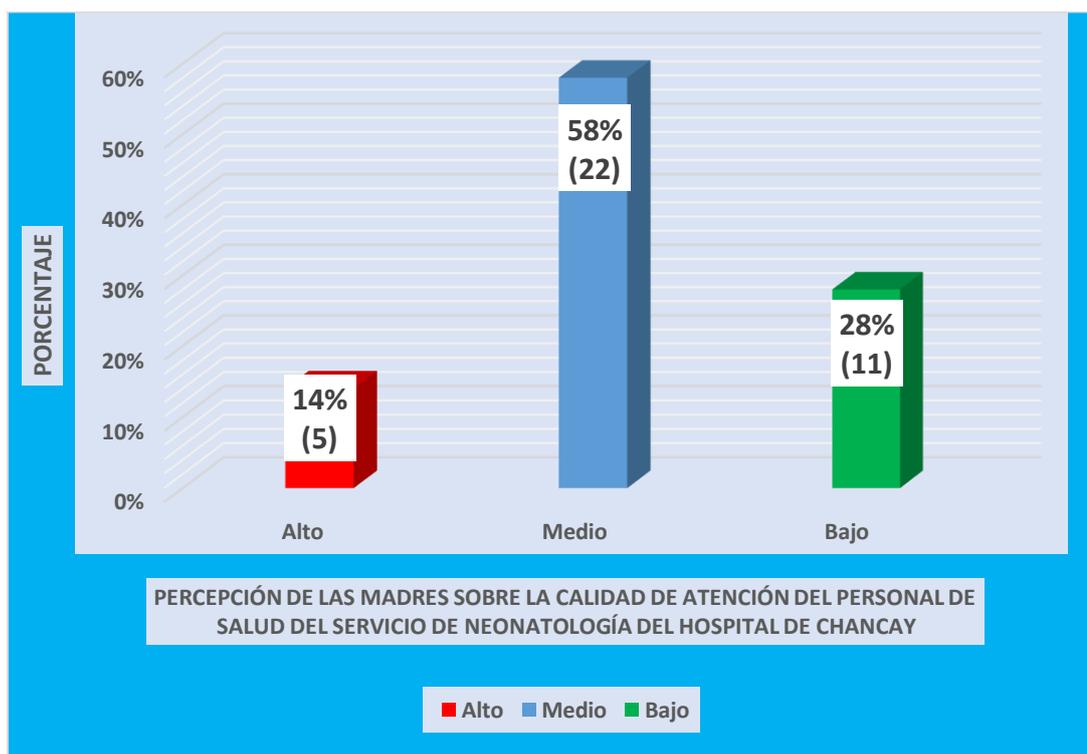
2do paso: Descripción de los datos: Mediante tablas de resumen de resultados, donde se determinarán los casos que encajan en las distintas categorías.

3er paso: Estadística descriptiva; Los datos se tabularán y presentarán en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones se utilizará el programa SPSS 23.0 para Windows 8.

CAPITULO IV: RESULTADOS

GRAFICA 1

PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE CHANCAY- CHANCAY-LIMA- 2017.



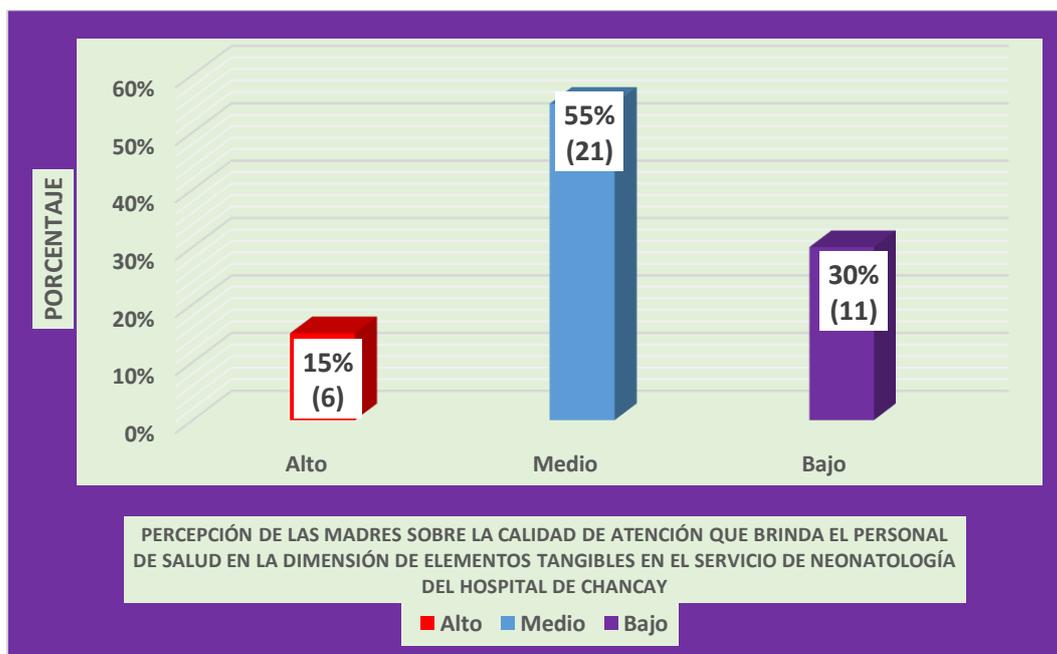
INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 1

La percepción de las madres sobre la calidad de atención del personal de salud del Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 58%(22), seguido del nivel Bajo en un 28%(11) y en menor porcentaje en el nivel Alto en un 14%(5). Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Medianamente favorable el personal de salud que atiende utiliza su uniforme respectivo, asimismo, medianamente favorable existe suficiente personal en el servicio para la atención de su bebe, así como, medianamente favorable las cunas donde está su bebe está limpia y ordenada durante su atención, además, Medianamente favorable durante la hospitalización recibió visita médica todos los días,

considerar también, indiferente el trato que el personal brinda a las pacientes es igual para todos, Medianamente favorable el personal atiende y acude rápido sus llamadas y pedidos, asimismo, es medianamente desfavorable el tiempo que le hicieron esperar para atender a su bebe fue el adecuado para Ud., también es medianamente favorable recibió buen trato durante la información del estado de salud de su bebe por parte del médico, Medianamente favorable el personal se preocupa por la recuperación de su bebe, le muestra confianza y utiliza las medidas de higiene necesaria, Medianamente favorable el personal de salud que atiende en neonatología la trató con amabilidad, respeto y paciencia, asimismo, es medianamente favorable el trato del personal de enfermería en hospitalización fue amable, respetuoso y con paciencia, de igual manera es medianamente favorable el médico tratante se presentó con Ud. y le informo el estado de salud de su bebe,

GRAFICA 2

PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD EN LA DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE CHANCAY- CHANCAY-LIMA, 2017.

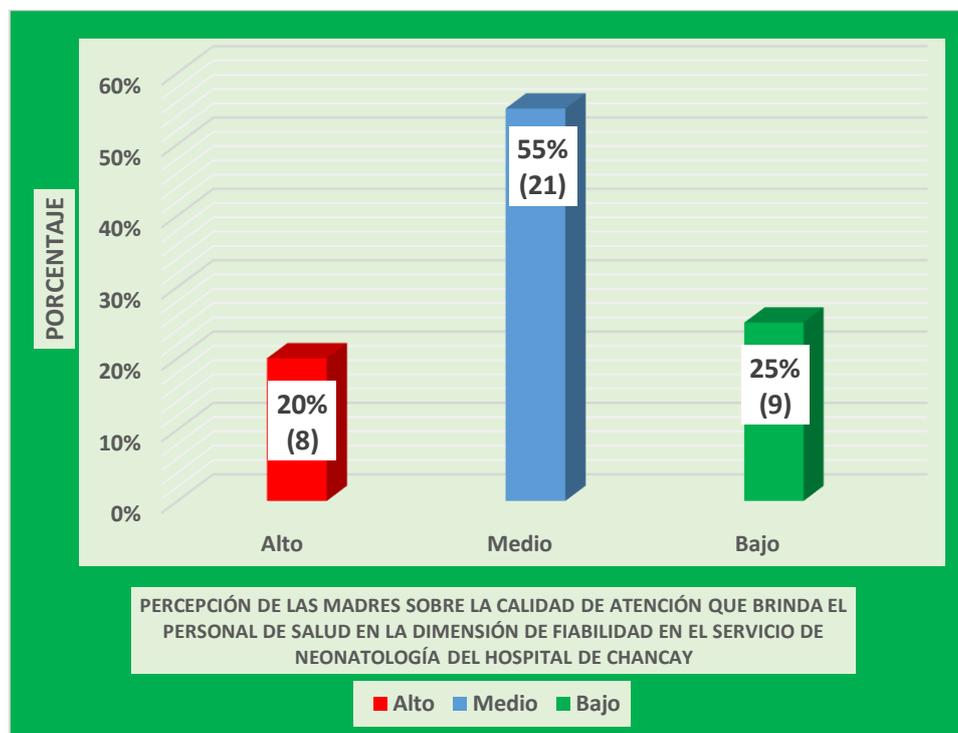


INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 2

La percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de elementos tangibles en el Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 55%(21), seguido del nivel Bajo en un 30%(11) y en menor porcentaje en el nivel Alto en un 15%(6). Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Medianamente favorable el personal de salud que atiende utiliza su uniforme respectivo, asimismo, medianamente favorable existe suficiente personal en el servicio para la atención de su bebe, así como, medianamente favorable las cunas donde está su bebe está limpia y ordenada durante su atención, además, es favorable la sala de hospitalización de los bebes y la sala de reposo de las madres siempre está limpia y ordenada, también, es medianamente favorable sintió comodidad al descansar en la sala de reposo de las madres y medianamente favorable le han cambiado en forma diaria la ropa de cama de la cuna del bebe.

GRAFICA 3

PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD EN LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE CHANCAY-CHANCAY-LIMA, 2017.

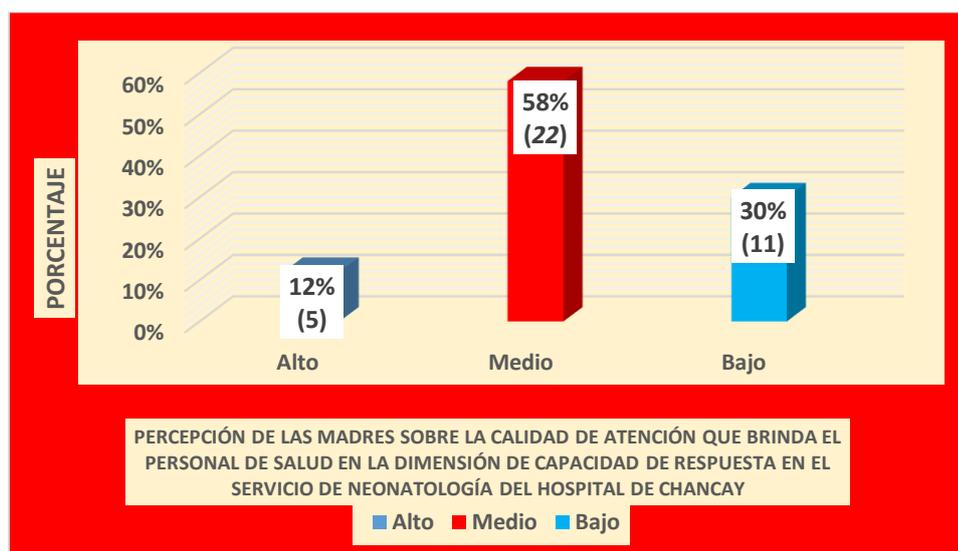


INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 3

La percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de fiabilidad en el Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 55%(21), seguido del nivel Bajo en un 25%(9) y en menor porcentaje en el nivel Alto en un 20%(8). Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Medianamente favorable durante la hospitalización recibió visita médica todos los días, considerar también, indiferente el trato que el personal brinda a las pacientes es igual para todos, asimismo, Medianamente favorable el personal de salud le ha informado sobre las medidas de higiene y cómo alimentar a su bebé, además, Medianamente favorable le han brindado consejería sobre Lactancia materna Exclusiva.

GRAFICA 4

PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD EN LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE CHANCAY- LIMA, 2017.

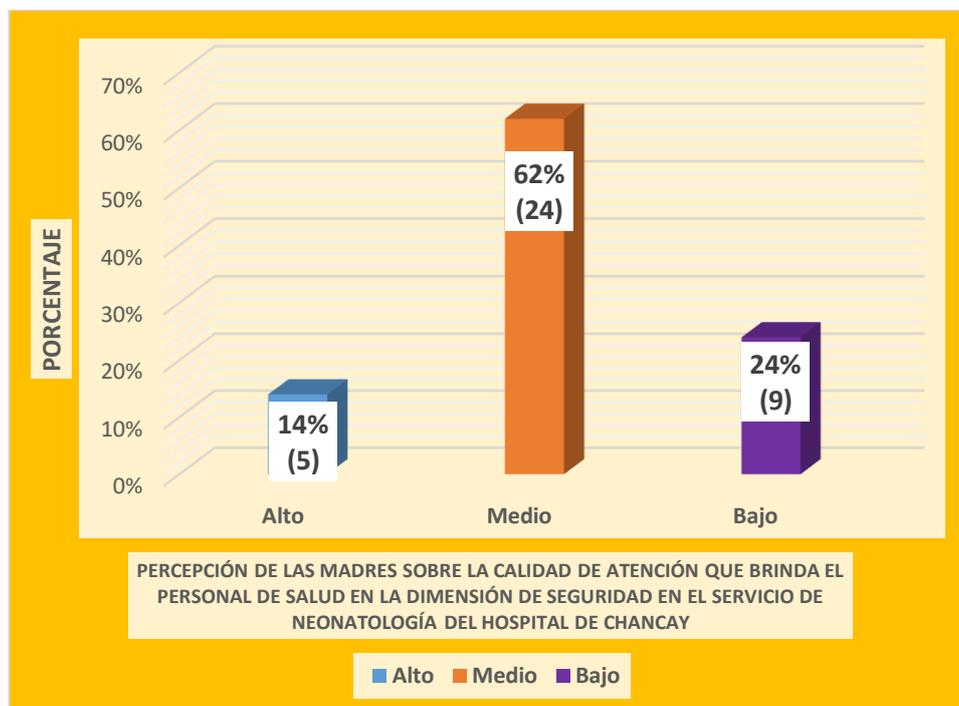


INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 4

La percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de capacidad de respuesta en el Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 58%(22), seguido del nivel Bajo en un 30%(11) y en menor porcentaje en el nivel Alto en un 12%(5). Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan :Medianamente favorable el personal atiende y acude rápido sus llamadas y pedidos, asimismo, es medianamente desfavorable el tiempo que le hicieron esperar para atender a su bebe fue el adecuado para Ud., también es medianamente favorable recibió buen trato durante la información del estado de salud de su bebe por parte del médico, además es medianamente favorable el personal ha respondido a sus dudas o preguntas, también es indiferente el personal recibe apoyo de sus compañeros para realizar su trabajo, y es medianamente favorable los trámites para los exámenes y/o el alta fueron rápidos.

GRAFICA 5

PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD EN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE CHANCAY-LIMA, 2017.

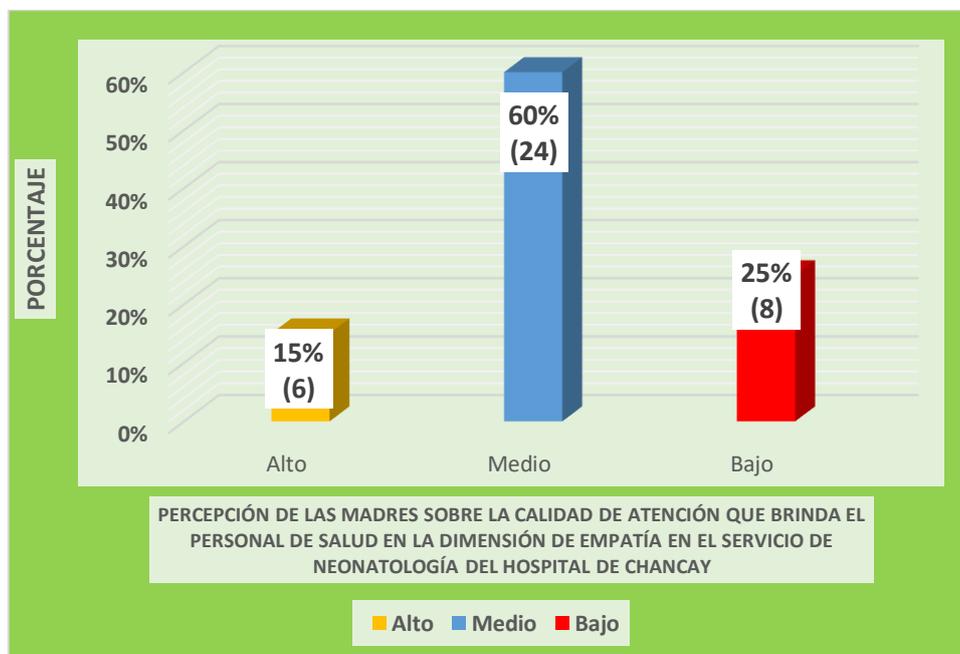


INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 5

La percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de seguridad en el Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 62%(24), seguido del nivel Bajo en un 24%(9) y en menor porcentaje en el nivel Alto en un 14%(5). Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Medianamente favorable el personal se preocupa por la recuperación de su bebe, le muestra confianza y utiliza las medidas de higiene necesaria, además es medianamente favorable, los alimentos que le traen está a temperatura adecuada y de manera higiénica.

GRAFICA 6

PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD EN LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE CHANCAY-LIMA,2017



INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 6

La percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de empatía en el Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 60%(24), seguido del nivel Bajo en un 25%(8) y en menor porcentaje en el nivel Alto en un 15%(9). Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Medianamente favorable el personal de salud que atiende en neonatología la trató con amabilidad, respeto y paciencia, asimismo, es medianamente favorable el trato del personal de enfermería en hospitalización fue amable, respetuoso y con paciencia, de igual manera es medianamente favorable el médico tratante se presentó con Ud. y le informo el estado de salud de su bebe, también es medianamente favorable usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución del estado de salud de su bebe y además, es medianamente favorable al alta,

usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre los medicamentos, signos de alarma y los cuidados de su bebe en casa.

PRUEBA DE HIPOTESIS

Prueba de la Hipótesis General:

Ha: El nivel de la percepción de las madres sobre la calidad de atención del personal de salud del servicio de neonatología del Hospital de Chancay, es medio.

Ho: El nivel de la percepción de las madres sobre la calidad de atención del personal de salud del servicio de neonatología del Hospital de Chancay, no es medio.

Ha \neq Ho

$\alpha=0,05$ (5%)

Tabla 1: Prueba de la Hipótesis General mediante el Chi Cuadrado (X^2)

	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Observadas	5	22	11	38
Esperadas	13	13	12	
(O-E) ²	64	81	1	
(O-E) ² /E	4,9	6,2	0,08	

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 1

El valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado (X_C^2) es de 11,2; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla (X_T^2) de 5,53; como el Chi Cuadrado de Tabla es menor que el Chi Cuadrado Calculado ($X_T^2 < X_C^2$), entonces se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alterna (Ha), con un nivel de significancia de $p < 0,05$.

Siendo cierto que: El nivel de la percepción de las madres sobre la calidad de atención del personal de salud del servicio de neonatología del Hospital de Chancay, es medio.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL

La percepción de las madres sobre la calidad de atención del personal de salud del Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 58%(22), seguido del nivel Bajo en un 28%(11) y en menor porcentaje en el nivel Alto en un 14%(5). Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Medianamente favorable el personal de salud que atiende utiliza su uniforme respectivo, asimismo, medianamente favorable existe suficiente personal en el servicio para la atención de su bebe, así como, medianamente favorable las cunas donde está su bebe está limpia y ordenada durante su atención, además, Medianamente favorable durante la hospitalización recibió visita médica todos los días, considerar también, indiferente el trato que el personal brinda a las pacientes es igual para todos, Medianamente favorable el personal atiende y acude rápido sus llamadas y pedidos, asimismo, es medianamente desfavorable el tiempo que le hicieron esperar para atender a su bebe fue el adecuado para Ud., también es medianamente favorable recibió buen trato durante la información del estado de salud de su bebe por parte del médico, Medianamente favorable el personal se preocupa por la recuperación de su bebe, le muestra confianza y utiliza las medidas de higiene necesaria, Medianamente favorable el personal de salud que atiende en neonatología la trató con amabilidad, respeto y paciencia, asimismo, es medianamente favorable el trato del personal de enfermería en hospitalización fue amable, respetuoso y con paciencia, de igual manera es medianamente favorable el médico tratante se presentó con Ud. y le informo el estado de salud de su bebe. Coincidiendo con Jara (2016) quien llegó a las Conclusiones: La satisfacción global percibida por el usuario externo, se encuentra en niveles altos, hay puntos críticos a los que se debe prestar atención para realizar una mejor gestión hospitalaria. Este estudio ayudará a contar con datos específicos sobre la satisfacción de los usuarios externos, para mejorar la atención y realizarla con calidad. Es trascendental el mejoramiento del ambiente hospitalario, infraestructura y limpieza, así como el adecuado abastecimiento de medicamentos de la farmacia del hospital. Además, hay que reforzar la

capacitación del personal administrativo para que tenga un mejor trato al usuario externo que acude al hospital. Coincidiendo además con Cuenca, (2016) Conclusiones: Existe un nivel intermedio de satisfacción del usuario con la atención médica recibida en consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari, el cual se asocia a una falta información acerca de su enfermedad por parte del médico o enfermero(a). Cuando se suman poca satisfacción del usuario (43%) a la satisfacción (33%), considerando las características de la atención en los consultorios externos, se determina una correlación estadística significativa con la motivación del personal en las áreas determinadas. La satisfacción del usuario no alcanza el estándar de satisfacción del usuario de 80% establecido por la Dirección de Salud.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

La percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de elementos tangibles en el Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 55%(21), seguido del nivel Bajo en un 30%(11) y en menor porcentaje en el nivel Alto en un 15%(6). Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Medianamente favorable el personal de salud que atiende utiliza su uniforme respectivo, asimismo, medianamente favorable existe suficiente personal en el servicio para la atención de su bebe, así como, medianamente favorable las cunas donde está su bebe está limpia y ordenada durante su atención, además, es favorable la sala de hospitalización de los bebes y la sala de reposo de las madres siempre está limpia y ordenada, también, es medianamente favorable sintió comodidad al descansar en la sala de reposo de las madres y medianamente favorable le han cambiado en forma diaria la ropa de cama de la cuna del bebe. Coincidiendo con Borré y Vega, (2014) Resultados: El 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como me lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho". Conclusión: El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad

percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. Coincidiendo además con *Valdizán (2015)* se dieron con los resultados que: Según el índice de atención: Un 89% de las madres percibe una excelente atención; muestra un nivel medio; mientras que un 11%, mala atención, asimismo, ningún elemento percibe regular o baja atención. Según la dimensión interpersonal: El 64% percibe una atención excelente. Según la dimensión técnica: El 76% percibe una excelente atención. Según la dimensión entorno, el 68% perciben una excelente atención. Se concluye, que la percepción de las madres sobre la atención que brinda el profesional de Enfermería, en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Regional Hermilio Valdizán, según la mayoría (89%) de las madres tiene una excelente atención. Por lo tanto, el profesional de Enfermería, pese a las limitaciones de diversa índole, brinda una excelente atención, demostrando así el profesionalismo que posee y el trato humano hacia los usuarios.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

La percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de fiabilidad en el Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 55%(21), seguido del nivel Bajo en un 25%(9) y en menor porcentaje en el nivel Alto en un 20%(8). Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Medianamente favorable durante la hospitalización recibió visita médica todos los días, considerar también, indiferente el trato que el personal brinda a las pacientes es igual para todos, asimismo, Medianamente favorable el personal de salud le ha informado sobre las medidas de higiene y cómo alimentar a su bebé, además, Medianamente favorable le han brindado consejería sobre Lactancia materna Exclusiva. Coincidiendo con Barragán, J. y Moreno, (2013) El estudio permitió identificar áreas de mejora en los hospitales, así como determinar la demora de la atención, como uno de los factores decisivos que afectan la calidad percibida y la satisfacción. Coincidiendo además con Tineo, 2014”, Resultados: Del 100 por ciento (29), 65 por ciento (19) es medianamente favorable, 28 por ciento (8)

desfavorable y 7 por ciento (2) favorable; sobre actitud empática 66 por ciento (19) es medianamente favorable, 24 por ciento desfavorable y 10 por ciento (3) favorable; en aceptación incondicional 69 por ciento (20) es medianamente favorable, 21 por ciento (6) desfavorable y 10 por ciento (3) favorable; y en autenticidad 73 por ciento (21) es medianamente favorable, 17 por ciento (5) desfavorable y 10 por ciento (3) favorable. Llegando a la siguiente conclusión: La percepción de la mayoría de los padres es medianamente favorable a desfavorable en las dimensiones actitud empática, aceptación incondicional y autenticidad; dado que la enfermera no suele ayudar a los padres a expresar los sentimientos que experimentan ante la salud del bebé, su tono de voz no suele transmitir confianza, seguridad y amabilidad, a veces posterga el momento para responder a las preguntas o no se preocupa por informar a los padres sobre el estado del bebé. Sin embargo, un mínimo porcentaje es favorable dado que la enfermera no evita acercarse a los padres cogiéndoles su mano u hombro cuando necesitan apoyo emocional. Coincidiendo además con Navarro (2012), Los resultados obtenidos fueron: El 78,3% de los padres tienen una percepción favorable respecto a la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido. En su dimensión 'humana', un 70% afirma que es favorable; sin embargo, existe un 15% que es indiferente. Mientras que en las dimensiones 'oportuna', 'continua', 'segura' se halló una percepción muy favorable. Se llegó a la Conclusiones que la percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido es favorable. En su dimensión 'humana', la percepción es favorable mientras que en las dimensiones 'oportuna', 'continua' y 'segura', es muy favorable.

OBJETIVO ESPECIFICO 3

La percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de capacidad de respuesta en el Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 58%(22), seguido del nivel Bajo en un 30%(11) y en menor porcentaje en el nivel Alto en un 12%(5). Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan :Medianamente favorable el personal atiende y acude rápido sus llamadas y pedidos, asimismo, es medianamente

desfavorable el tiempo que le hicieron esperar para atender a su bebe fue el adecuado para Ud., también es medianamente favorable recibió buen trato durante la información del estado de salud de su bebe por parte del médico, además es medianamente favorable el personal ha respondido a sus dudas o preguntas, también es indiferente el personal recibe apoyo de sus compañeros para realizar su trabajo, y es medianamente favorable los trámites para los exámenes y/o el alta fueron rápidos. Coincidiendo con Rondón, A. y Salazar (2010). Resultados: según nivel académico predominaron Licenciados en Enfermería con 66.66%, en cuanto a la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión Trato Humano por parte del Profesional de Enfermería fue regular con un 53.33%, en la dimensión de los Cuidados el nivel de Calidad de Atención fue regular 100%, hubo un nivel de satisfacción en las usuarias que indicó que en su totalidad están satisfechas con la atención de Enfermería en un 43.33%.

OBJETIVO ESPECIFICO 4

La percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de seguridad en el Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 62%(24), seguido del nivel Bajo en un 24%(9) y en menor porcentaje en el nivel Alto en un 14%(5). Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Medianamente favorable el personal se preocupa por la recuperación de su bebe, le muestra confianza y utiliza las medidas de higiene necesaria, además es medianamente favorable, los alimentos que le traen está a temperatura adecuada y de manera higiénica. Coincidiendo con Mesquita, Pavlicich y Benitez (2010) El 58,7% de los niños fueron llevados por enfermedad y 41% para control de niño sano. El 88,9% de los entrevistados consideró que la atención fue buena, el 9,1% que fue regular y el 1,9% que fue mala. Los motivos por los cuales la atención ha sido considerada como buena fueron: el 45,2% por el buen trato que recibió, el 26,4% por la buena atención médica y el 11 % porque recibió explicaciones claras; en menor porcentaje por dar informaciones útiles y por la rápida atención. De los que han considerado la atención como regular, el 63% manifestó atención superficial y rápida. De los que la consideraron mala, el 50% lo hizo porque el niño no fue examinado. El

53,8% se acercó al hospital utilizando un solo colectivo como medio de transporte, el 23,6% utilizó 2 colectivos y el 18% llegó caminando; en menor porcentaje han utilizado 3 colectivos y vehículo propio. El costo promedio de la consulta fue de $9\ 851 \pm 5\ 645$ gs; el 90% manifestó haber conseguido siempre turno para la consulta y el 58,2% consideró la espera muy larga. La percepción no fue diferente según el nivel de escolaridad de los padres (sólo estudios primarios vs estudios secundarios) $p = 0,15$. Se encontró una fuerte relación de la percepción buena con: el buen trato recibido ($p = 0,001$), las comodidades en la sala de espera ($p = 0,012$), el examen general del niño ($p = 0,03$) y área de juego para los mismos ($p = 0,01$). Los resultados sugieren que los padres o encargados atribuyen al buen trato personal, como factor preponderante en la calidad de la atención, (personalizada y humanizada), así como al buen examen del niño y las explicaciones claras brindadas sobre el problema del mismo. La atención en general es accesible en Asunción y Gran Asunción, ya que existe la posibilidad de acceso a la exoneración de las consultas en la mayoría de estos hospitales.

OBJETIVO ESPECIFICO 5

La percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de empatía en el Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 60%(24), seguido del nivel Bajo en un 25%(8) y en menor porcentaje en el nivel Alto en un 15%(9). Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Medianamente favorable el personal de salud que atiende en neonatología la trató con amabilidad, respeto y paciencia, asimismo, es medianamente favorable el trato del personal de enfermería en hospitalización fue amable, respetuoso y con paciencia, de igual manera es medianamente favorable el médico tratante se presentó con Ud. y le informo el estado de salud de su bebe, también es medianamente favorable usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución del estado de salud de su bebe y además, es medianamente favorable al alta, usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre los medicamentos, signos de alarma y los cuidados de su bebe en casa. Coincidiendo con García, Gálvez (2016) Los resultados fueron: EsSalud tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que

más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%. En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos.

CONCLUSIONES

PRIMERO

La percepción de las madres sobre la calidad de atención del personal de salud del Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio, seguido del nivel Bajo y en menor porcentaje en el nivel Alto. Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Medianamente favorable el personal de salud que atiende utiliza su uniforme respectivo, asimismo, medianamente favorable existe suficiente personal en el servicio para la atención de su bebe, así como, medianamente favorable las cunas donde está su bebe está limpia y ordenada durante su atención, además, Medianamente favorable durante la hospitalización recibió visita médica todos los días, considerar también, indiferente el trato que el personal brinda a las pacientes es igual para todos, Medianamente favorable el personal atiende y acude rápido sus llamadas y pedidos, asimismo, es medianamente desfavorable el tiempo que le hicieron esperar para atender a su bebe fue el adecuado para Ud., también es medianamente favorable recibió buen trato durante la información del estado de salud de su bebe por parte del médico, Medianamente favorable el personal se preocupa por la recuperación de su bebe, le muestra confianza y utiliza las medidas de higiene necesaria, Medianamente favorable el personal de salud que atiende en neonatología la trató con amabilidad, respeto y paciencia, asimismo, es medianamente favorable el trato del personal de enfermería en hospitalización fue amable, respetuoso y con paciencia, de igual manera es medianamente favorable el médico tratante se presentó con Ud. y le informo el estado de salud de su bebe. Se comprobó estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 11,2 y con un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

SEGUNDO

La percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de elementos tangibles en el Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio, seguido del nivel Bajo y en menor porcentaje en el nivel Alto. Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan:

Medianamente favorable el personal de salud que atiende utiliza su uniforme respectivo, asimismo, medianamente favorable existe suficiente personal en el servicio para la atención de su bebe, así como, medianamente favorable las cunas donde está su bebe está limpia y ordenada durante su atención, además, es favorable la sala de hospitalización de los bebes y la sala de reposo de las madres siempre está limpia y ordenada, también, es medianamente favorable sintió comodidad al descansar en la sala de reposo de las madres y medianamente favorable le han cambiado en forma diaria la ropa de cama de la cuna del bebe.

TERCERO

La percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de fiabilidad en el Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio, seguido del nivel Bajo y en menor porcentaje en el nivel Alto. Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Medianamente favorable durante la hospitalización recibió visita médica todos los días, considerar también, indiferente el trato que el personal brinda a las pacientes es igual para todos, asimismo, Medianamente favorable el personal de salud le ha informado sobre las medidas de higiene y cómo alimentar a su bebé, además, Medianamente favorable le han brindado consejería sobre Lactancia materna Exclusiva.

CUARTO

La percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de capacidad de respuesta en el Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio, seguido del nivel Bajo y en menor porcentaje en el nivel Alto. Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan :Medianamente favorable el personal atiende y acude rápido sus llamadas y pedidos, asimismo, es medianamente desfavorable el tiempo que le hicieron esperar para atender a su bebe fue el adecuado para Ud., también es medianamente favorable recibió buen trato durante la información del estado

de salud de su bebe por parte del médico, además es medianamente favorable el personal ha respondido a sus dudas o preguntas, también es indiferente el personal recibe apoyo de sus compañeros para realizar su trabajo, y es medianamente favorable los trámites para los exámenes y/o el alta fueron rápidos.

QUINTO

La percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de seguridad en el Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio, seguido del nivel Bajo y en menor porcentaje en el nivel Alto. Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Medianamente favorable el personal se preocupa por la recuperación de su bebe, le muestra confianza y utiliza las medidas de higiene necesaria, además es medianamente favorable, los alimentos que le traen está a temperatura adecuada y de manera higiénica.

SEXTO

La percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de empatía en el Servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, en mayor porcentaje es de nivel Medio, seguido del nivel Bajo y en menor porcentaje en el nivel Alto. Estos niveles de percepción se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Medianamente favorable el personal de salud que atiende en neonatología la trató con amabilidad, respeto y paciencia, asimismo, es medianamente favorable el trato del personal de enfermería en hospitalización fue amable, respetuoso y con paciencia, de igual manera es medianamente favorable el médico tratante se presentó con Ud. y le informo el estado de salud de su bebe, también es medianamente favorable usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución del estado de salud de su bebe y además, es medianamente favorable al alta, usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre los medicamentos, signos de alarma y los cuidados de su bebe en casa.

RECOMENDACIONES

PRIMERO

Elaborar o diseñar estrategias orientadas a reflexionar y/o capacitar al personal de enfermería, sobre el trato a las madres, para que pueda contribuir a mejorar la percepción sobre la calidad de atención que se brinda al usuario en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay.

SEGUNDO

Realizar estudios sobre motivación y formas de comunicación más efectivas para el trato con las madres, orientado a mejorar la calidad de atención en elementos tangibles.

TERCERO

Elaborar guías de procedimientos orientados a mejorar la fiabilidad en la calidad de atención que brinda la enfermera.

CUARTO

Realizar capacitaciones al profesional de enfermería, respecto a la calidad de atención que brinda, enfatizando sobre todo en su dimensión capacidad de respuesta en el servicio.

QUINTO

Conformar un comité evaluador de la calidad de atención y realizar monitoreos y evaluaciones continuas al equipo profesional de enfermería en relación a la dimensión seguridad, mejorando la interrelación enfermera – madres de familia.

SEXTO

Evalúen la calidad de atención, a través de la percepción de las madres y brindar sesiones educativas con mayor frecuencia, mayor amabilidad, escuchándolos cuando les hablen y brindándoles palabras alentadoras, que transmitan confianza, fortaleciendo la dimensión empatía.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- Rondón, G., Angélica, M., & Salazar, F. (2010). "Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez ciudad Bolívar". (Tesis Doctoral, Universidad de Oriente).
- 2.- Salcedo, R., Zarate, R., Zarsa, M., Reyes, V., Rubio, S., Fajardo, G. (2007). "La percepción de los adultos mayores de la calidad de la atención de enfermería". *Rev.Mex.enferm.C.15* (1):19-23.
- 3.- Jara, J. "Estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del hospital provincial general de Latacunga". (Tesis para optar el grado magistral en Administración de Instituciones de Salud, Universidad de las Américas - Quito 2016
- 4.- Borré, Y. y Vega, Y. en su investigación titulada: "Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla – Colombia 2014
- 5.- Barragán, J. y Moreno, C. (2013), "Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos de Colombia". *Enfermería Global*, 12(29), 217-230.
- 6.- **Rondón**, A. y Salazar, D. en su trabajo: "Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad I Hospital Universitario "Ruíz y Páez" Ciudad Bolívar-2010
- 7.- Mesquita M., Pavlicich V. y Benitez S. (2010). "Percepción de la Calidad de Atención y Accesibilidad de los Consultorios Pediátricos Públicos en Asunción y Gran Asunción", *Revista de la Sociedad Boliviana de Pediatría*, 49(3), 210-217
- 8.- García, R., Gálvez, N. (2016). "Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA.
- 9.- Cuenca, L. (2016). "Nivel de satisfacción del usuario frente a la atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016".
- 10.-Hermilio Valdizán Soto, Len su investigación: "Percepción de las madres sobre la Atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio Crecimiento y desarrollo del hospital Regional, Huánuco, 2015.

- 11.- Tineo, N. (2014). "Percepción de los padres sobre la relación de ayuda que brinda la enfermera-cuidados intermedios neonatales Instituto Nacional Materno Perinatal – Lima. 2011".
- 12.- Navarro de cuidados intermedios neonatales, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, setiembre 2012, J. en su investigación titulada: "Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, unidad
- 13.- Torres, M Modelo de Calidad de la Atención medica de Avedis Donabedian 2011
- 14.- Moroni, J. "Manual de Psicología"; Editorial Morata; Barcelona, España. 1985
- 15.- Romero, L. "Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Perú 2008".
- 16.-- Luria y Bunge. (Day, 1973)
- 17.- Ministerio de Salud. (2011); "Guía Técnico: Para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y servicios Médicos de Apoyo". RM N° 527-2011/MINSA.
- 18 . Marriner Tomey A., Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. 4ta Ed. Harcourt Brace. España; 1999.
- 19.-Harold **Koontz**, Heinz Weihrich. Administración: una perspectiva global. Traducido por, Enrique Palos Báez, Francisco Javier tr Dávila Martínez Edición, 12. Editor, McGraw Hill, 2004
- 20.-Reeves, C., & Bednar, D. A. (1994). Defining Quality: Alternatives and Implications. The Academy of Management Review, 19(3), 419-445.
- 21.- Ramos, J. y Riveros, W. (2017). "La investigación de mercados sistemática y la calidad del servicio en las pequeñas y medianas empresas de La ciudad de Huancavelica – año 2014
- 22.- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Óciense Institute en (1988
- 23.- Sánchez, V. "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos, 2016.

- 24.- N. Feshback Empatía como experiencia a partir de las emociones.1984:67
- 25.- Hernández, R., Fernández, C., Col “Metodología de la investigación”, Editorial Mc Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V., 5ta Edición, pág. 613, México-2010.
- Borré, Y. y Vega, Y. (2014). “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla - Colombia”. Ciencia y enfermería, 20(3), 81-94. Recuperado el 17 de octubre del 2017, desde: <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>
- Canales, F., y Col (2004). “Metodología de la investigación manual para el desarrollo del Personal de Salud”, Editorial LIMUSA S.A, 134-163, México.
- Day, R. (1973). “Psicología de la Percepción Humana”. España: Editorial, Limusa - Wiley.

ANEXOS

ANexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "Percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud del servicio de Neonatología, Hospital de Chancay, Lima-2017".						
AUTOR: Bachiller. Zamora Gallardo, Anllela Elizabeth.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADOR			
<p>Problema General ¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud del servicio de del Hospital de Chancay, 2017?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de elementos tangibles en el servicio de del Hospital de Chancay, 2017?</p> <p>2. ¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de fiabilidad en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, 2017?</p> <p>3. ¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, 2017?</p> <p>4. ¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de seguridad en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, 2017?</p> <p>5. ¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de empatía en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, 2017?</p>	<p>Objetivo general Determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención del personal de salud del servicio de del Hospital de Chancay, 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de elementos tangibles en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, 2017.</p> <p>2. Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de fiabilidad en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, 2017.</p> <p>3. Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de neonatología del Hospital de Chancay, 2017.</p> <p>4. Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de seguridad en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, 2017.</p> <p>5. Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de empatía en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, 2017.</p>	<p>Hipótesis general El nivel de la percepción de las madres sobre la calidad de atención del personal de salud del servicio de Neonatología del Hospital de Chancay, es alto.</p>	VARIABLE: Percepción de la Calidad de Atención			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL o RANGO
			Elementos Tangibles	- Condiciones de las instalaciones, equipos. - Personal. - Material de trabajo.	1,2,3,4,5,6 y 7.	Ordinal de tipo Likert (5) Favorable. (4) Medianamente favorable
			Fiabilidad	- Capacidad para identificar los problemas.	8, 9,10,11 y 12.	(3) Indiferente (2) Medianamente infavorable
			Capacidad de Respuesta	- Disposición de Ayudar.	13,14,15,16,17 y 18.	(1) Infavorable
			Seguridad	- Confianza.	19,20,21 y 22.	Bajo, Medio, Alto.
Empatía	- Entender. - Ponerse lugar del Otro	23, 24,25,26,27 y 28.				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO Y NIVEL: El tipo de investigación es cuantitativo y nivel aplicativo.</p> <p>METODO Y DISEÑO: El método es descriptivo y el diseño de la investigación es de tipo no experimental de corte transversal.</p> <p style="text-align: center;">M O</p> <p>Donde: M: 38 madres de bebés hospitalizados. O: Observación sobre percepción de la calidad de atención brindada.</p>	<p>POBLACIÓN: La población donde se medirá la percepción de la calidad de atención está conformada por 118 (ciento dieciocho) madres de los recién nacidos y neonatos que fueron atendidos en el último mes (setiembre) por el personal de salud del servicio de neonatología del Hospital de Chancay.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Para medir la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud del servicio de neonatología del Hospital de Chancay, se utilizó una muestra probabilística. Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula para poblaciones finitas:</p> $n_0 = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$ <p>Reemplazando: n₀ = 59</p> <p>Por lo que la muestra es bastante amplia se aplica éste método de corrección.</p> $n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$ $n = \frac{59}{1 + \frac{59 - 1}{118}} = 38$ <p>Entonces la muestra final a considerar es de 38 madres para encuestar.</p>	<p>VARIABLE: Percepción de las madres sobre la Calidad de la atención brindada. TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario Autor: Vicuña, M Adaptado por: Zamora, A. Año: 2017 Ámbito de Aplicación: Las madres del RN/ Neonato hospitalizado en el servicio de Neonatología del Hospital de Chancay. Forma de Administración: Individual.</p> <p>Para medir el nivel de percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud, se utilizará el cuestionario que consta de 2 partes: Parte I: Esta dedicada a la información de datos generales de la madre del RN/ Neonato hospitalizado en el servicio de Neonatología. (Preguntas desde: a - e). Parte II: Esta dedicada a medir el nivel de percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en el servicio de Neonatología. (Preguntas 1 al 28). El cuestionario donde se consigna los enunciados que consta de 28 preguntas distribuidas en dos dimensiones: Elementos Tangibles (1 al 7), Fiabilidad (8 al 12), Capacidad de respuesta (13 al 18), Seguridad (19 al 22) y Empatía (23 al 28). Dónde: 1: Desfavorable, 2: Medianamente desfavorable, 3: Indiferente, 4: Medianamente favorable y 5: Favorable.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas y frecuencias. Gráfico de barras.</p>

Fuente: Elaboración propia.



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCION DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA, HOSPITAL DE CHANCAY, 2017

Estimado cliente (a): Buen día, el presente cuestionario se realiza con el objetivo de determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención del personal de salud del servicio de neonatología del Hospital de Chancay, las respuestas obtenidas se usarán solo con fines de estudio. Sus respuestas serán de gran importancia para el logro de los objetivos del trabajo. Sera de carácter anónimo pedimos que sea lo más sincera posible.

Instrucciones: Marcar con un (X), la respuesta que usted crea conveniente, respondiendo con objetividad y sinceridad las siguientes preguntas. Se mantendrá anónima su identidad y agradezco su colaboración por anticipado.

I. DATOS GENERALES:

a. Edad

Entre 14 a 19 años	
Entre 20 a 30 años	
Entre 31 a 45 años	

b. Género

Femenino	
----------	--

c. Grado de instrucción

Sin instrucción	
Primaria	
Secundaria	
Superior técnico	
Superior universitario	

d. Tipo de usuario

Nuevo	
Continuador	

e. Tipo de Seguro

SIS	
ESSALUD	
OTROS	

Anexo 3: PRUEBA PILOTO:

Piloto variable Calidad de Atencion																												
Dimensiones:	Elementos Tangibles						Fiabilidad					Capacidad de respuesta						Seguridad				Empatía						
Encuestado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
8	5	4	5	5	4	4	5	1	1	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
10	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Fuente: Base de datos.