

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



**SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN MÉDICA Y LA
DISPONIBILIDAD DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES EN
MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA
DE PEDIATRÍA, HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE. LIMA – 2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD EN SALUD

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA: CARLOS KAROL OCHOA ZAMUDIO

ASESORA: DRA. ENIT IDA VILLAR CARBAJAL

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi familia, que siempre me estimula a ser mejor cada día, y en especial a mi esposa, que sin su apoyo y comprensión no tendría las fuerzas para seguir adelante.

Esto va por ustedes!

AGRADECIMIENTO

A Dios y la Virgen María, que me permiten ser instrumento de ellos en la tierra.

A los profesores, maestros y guías que durante mi desarrollo profesional me han inculcado el aprecio y valor por el sector salud y más aún por la salud pública del país.

A la Dra. Enit Villar que gracias a su apoyo constante pude concretar este proyecto.

RESUMEN

Objetivo. Determinar si existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles de consultorios externos. **Métodos.** Estudio correlacional con 80 madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, durante el periodo 2020. En la recolección de datos se emplearon el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas y el cuestionario SERVQUAL Modificada. En el análisis inferencial se utilizó la Prueba de correlaciones de r de Pearson. **Resultados.** El 86,3% (69 madres) sintieron una satisfacción baja y el 97,5% (78 madres) indicaron nivel regular acerca de la disponibilidad de elementos tangibles. Por otro lado, existió correlación positiva y significativa entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles, con $p=0,000$. Y, la satisfacción de la atención médica se correlaciona en forma positiva y directa con las dimensiones de la disponibilidad de los elementos tangibles como Infraestructura de consultorios externos ($p=0,000$), Trato del personal ($p=0,000$), Tipo de comunicación ($p=0,004$), Accesibilidad ($p=0,010$) y Tiempo de espera ($p=0,000$). **Conclusiones.** La disponibilidad de los elementos tangibles de consultorios externos se relaciona en forma positiva y directa con la satisfacción de la atención médica.

Palabras claves: Satisfacción, elementos tangibles, trato, consulta externa.

ABSTRACT

Objective. To determine if exist relationship between health care satisfaction and the availability of tangible items from outpatient clinics. **Methods.** Correlational study with 80 mothers of children seen at the outpatient pediatric clinic, Hipólito Unanue Hospital -Lima, during the period 2020. The data collection questionnaire used the user satisfaction questionnaire for outpatient clinics and the SERVQUAL Modified questionnaire. Pearson's r correlation test was used in the inferential analysis. **Results.** 86.3% (69 mothers) felt low satisfaction and 97.5% (78 mothers) indicated a fair level regarding the availability of tangible elements. On the other hand, there was a positive and significant correlation between satisfaction with medical care and the availability of tangible items, with $p = 0.000$. And, satisfaction with medical care is positively and directly correlated with the dimensions of the availability of tangible elements such as Outpatient Office Infrastructure ($p = 0.000$), Treatment of personnel ($p = 0.000$), Type of communication ($p = 0.004$), Accessibility ($p = 0.010$) and Waiting time ($p = 0.000$). **Conclusions.** The availability of tangible items from outpatient clinics is positively and directly related to satisfaction with medical care.

Keywords: satisfaction, tangible items, deal, external consultation.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. fundamentación del problema de investigación	11
1.2. Justificación.....	13
1.3. Importancia o propósito.....	14
1.4. Limitaciones	15
1.5. Formulación del problema de investigación general y específicos	15
1.6. Formulación de objetivo general y específicos	16
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	18
2.1. Formulación de hipótesis general y específicas	18
2.1.2. Hipótesis específicas:	18
2.2 Variables	19
2.3. Operacionalización de variables	20
2.4 Definición de términos operacionales.....	20
Satisfacción de la atención médica	20
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	21
3.1. Antecedentes	21
3.2. Bases teóricas.....	22
3.3. Bases conceptuales.....	23

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	27
4.1. Ámbito.....	27
4.2. Población.....	27
4.3. Muestra.....	28
4.5. Diseño de investigación	28
4.6. Técnicas e instrumentos	29
4.7. Validez y confiabilidad del instrumento	29
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
5.1. Análisis descriptivo.....	32
5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	48
5.3. Discusión de resultados.....	55
5.4. Aporte de la investigación.....	57
CONCLUSIONES	58
SUGERENCIAS	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

Con el desarrollo de la humanidad, y específicamente con los avances en el plano de la medicina, es sumamente necesario realizar un llamado para humanizar la asistencia en salud y ofertar servicios de mayor calidad. La calidad de la atención médica debería estar sustentada en acciones encaminadas a asegurar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, consiguiendo la satisfacción del paciente con la atención recibida¹.

Actualmente la satisfacción de los pacientes corresponde a un reto extrínseco para la evaluación de los logros de la totalidad de las instituciones de salud a nivel global, por lo que siempre debe ser vigilada, puesto que la calidad en la atención es hoy en día una prioridad a nivel mundial y en todos los estratos asistenciales². Específicamente en la atención hospitalaria pediátrica, la satisfacción de los padres corresponde a un tema medible y que es posible evaluar, tal evaluación accede identificar componentes que afectan el bienestar del niño y su familia, por lo tanto, la institución al haber brindado una adecuada atención a los familiares del paciente pediátrico cumpliendo con sus expectativas, es muy probable que egresen del establecimiento de salud satisfechos³.

En el mismo sentido, Díaz y Yáñez⁴ aseguran que la satisfacción del paciente corresponde a un elemento primordial en el contexto hospitalario; pero aunque su contenido sea instintivamente asimilado por todos, no siempre se encuentra consenso en lo que verdaderamente significa, pues al inicio se identificó con la cantidad y calidad de la información que el profesional le proporcionaba, hasta que velozmente se extendió la idea de que se trata de un constructo multidimensional.

Además, la satisfacción ha sido valorada como el concepto principal para agregar el punto de vista de la familia⁵, ya que representa un indicador central de la calidad del servicio⁶. También, la satisfacción se vincula con variables importantes como la asistencia a las citas programadas o la adherencia a la terapéutica^{7,8}. Así mismo, la satisfacción nos ofrece información de hasta qué punto las familias sienten que sus necesidades (y las de sus hijos/as) están siendo coberturadas.

Por otra parte, la calidad de la atención médica con que se ofrece un servicio no puede desvincularse de la eficiencia del puesto que si no se tienen en cuenta el ahorro necesario de los elementos disponibles, al logro de los servicios será inferior que el supuestamente posible⁹.

Asimismo, algunos autores^{10,11} añaden que la satisfacción del paciente está en función a la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado de acuerdo a sus expectativas, del trato personal y el grado de oportunidad y amabilidad con la cual la atención fue brindada; no obstante, al evaluar la satisfacción de los paciente no podemos dejar de lado que él mismo hace valoraciones respecto a los elementos de la estructura y el proceso de la atención, tanto de forma prepositiva como incidental y que, por lo tanto dicha evaluación debe considerar tales dimensiones¹².

Un sistema de salud se aprecia eficiente cuando es capaz de ofrecer un resultado sanitario aceptable para la comunidad con una utilización mínima de los recursos¹³. Alcanzar eficiencia en salud, quiere decir también alcanzar los mejores productos con los recursos disponibles. De modo que, cuando se persiguen determinados productos también deben quedar claras cuáles son las maneras más eficientes de lograrlos y qué procesos técnicos se deben tener en cuenta para llegar a ellos con eficiencia¹⁴.

Por último, elevar los niveles de salud de una población conlleva asegurar la calidad de la atención, lo que a su vez está vinculado con la satisfacción del usuario. Se pone cada vez mayor énfasis a la calidad de los cuidados hospitalarios de los niños respecto a sus progenitores, en especial en países de recursos limitados¹⁵, pero también en países más desarrollados¹⁶.

En este contexto, de manera general, el presente trabajo de investigación tiene el objetivo de determinar la relación que existe entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en madres de niños atendidos en consulta externa pediatría, Hospital Hipólito Unanue, periodo 2020.

Según lo establecido se procede al análisis, a través de una estructura determinada por capítulos, donde:

En el primer capítulo contemplamos el problema, la justificación y los objetivos, de igual manera se contemplan la hipótesis y las variables en estudio.

En el capítulo dos se muestra el marco teórico, el cual responde a los antecedentes del problema de investigación, las bases teóricas para el sustento de dicho tema y las definiciones conceptuales.

El tercer capítulo lo compone la metodología de la investigación, abordando el tipo de estudio, método de estudio, población y muestra, las técnicas de recolección y análisis de datos.

Y, en el cuarto capítulo se comunican los resultados de la investigación con su respectiva comprobación de hipótesis, asimismo se muestra la discusión de los resultados y el aporte de la investigación. Consecutivamente se muestran las conclusiones y las recomendaciones. También se considera las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. fundamentación del problema de investigación

En los últimos tiempos la salud de la población peruana, envuelto en un proceso de urbanización, ha generado mejoras importantes, con mejores profesionales, acceso a los servicios de salud, vida saludable con mejorías, servicios de salud al alcance de todos con cambios demográficos (17).

En el Perú “se ha implementado de manera gradual varias reformas para mejorar los servicios de salud que se brindan a la población a través de organismos como el Ministerio de Salud” (18,19); Aun así en la investigación realizada por Tinoco presenta “un 70.0% de pacientes se encuentran insatisfechos con los servicios de atención de salud en un hospital”(20).

En otras investigaciones como las de Luján, “la satisfacción que fue percibida del personal asistencial según la dimensión seguridad fue del 93,1%, la dimensión de aspectos tangibles fue de un 73,5% y la dimensión fiabilidad presentó la menor insatisfacción con un 54,5%” (21).

La “relación entre el médico y su paciente juega un papel muy importante en la práctica de la medicina es esencial para la provisión de asistencia médica de alta calidad en cuanto al diagnóstico y tratamiento de la enfermedad” (22).

La “percepción de los pacientes que son atendidos en los servicios de salud resulta un tópico importante; pues, constituye una forma de catalogar si el servicio que se brinda cumple con los estándares de calidad para lograr satisfacción de los usuarios” (23).

El “trato adecuado a los usuarios externos es un aspecto clave de la atención en los establecimientos de salud, siendo parte importante para la satisfacción de los usuarios, contribuyendo a una atención personalizada (características individuales de la persona)” (24).

El personal de salud “debe aplicar las normas de cortesía, amabilidad, respetando sus creencias ideológicas, religiosas y políticas, sin ningún tipo de discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales” (24).

Los usuarios externos “deben percibir un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía. Este es un estándar de resultado que se alcanza por la interacción entre proveedores y usuarios que generan una percepción positiva sobre el trato, respeto y empatía percibida. Asimismo, el usuario externo se constituye en el foco de atención en sus percepciones y juicios de valor que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para mejorar y sensibilizar permanentemente a todos los actores sociales dentro y fuera de la organización” (24).

Los elementos tangibles de las empresas “pueden impactar en la calidad del servicio, permitirá mirarlos desde otra perspectiva. Ya no tanto desde un punto de vista estético o funcional a la empresa, sino más bien buscando que esos elementos sean funcionales al cliente, elevando de este modo la percepción de calidad que se lleven de la institución de salud o empresa” (24).

Hoy “se propone advertir un aspecto particular: La generación de expectativas y su satisfacción a través de elementos tangibles. Parasuraman, Zeithaml y Berry: han explicado y estudiado siempre que, una de las dimensiones de la calidad en el servicio son los elementos tangibles” (24).

En la consulta externa del servicio de Pediatría con frecuencia se escuchan reclamos airados o protestas de las madres que llegan con sus niños por una necesidad de atención, Manifiestan que después de mucho tiempo logro una cita para esta especialidad y que pasa mucho tiempo antes de que el personal encargado le avisa que ya le toca su turno de atención. Algunas otras madres expresan que cuando pasan al consultorio el medico no cuenta aún con la historia clínica, lo que lleva a una evaluación muy rápida y no le explica con calma o palabras que ella pueda entender la causal de enfermedad, tratamiento dietas o cuidados posteriores.

Otra inquietud manifestada por las madres de estos niños llevados a la consulta externa es que cuando se dirigen a sacar cita para los análisis u otras pruebas diagnósticas solicitadas, el personal a cargo les manifiesta que ya se agotaron los cupos o que se acabó el reactivo para algún tipo de prueba sanguínea y deben regresar otro día.

Casi a diario las madres manifiestan su incomodidad por el poco tiempo que el médico le dedica a la atención del niño y que el resto de profesional de salud (Lic. Enfermeras, tecnólogos médicos y técnicas son poco empáticas con ellas; otras madres se quejan

por el estado de los servicios higiénicos. La falta de medicamentos básicos por trámites burocráticos.

1.2. Justificación

Justificación práctica: lograr determinar la satisfacción de la atención médica que es influenciada por la disponibilidad de los elementos tangibles, es decir la falta de materiales, impuntualidad o personal poco empático, que crean una equivocada percepción en la madre, así como mantener la calidad de atención médica y niveles de satisfacción a las madres y superar en el futuro, las deficiencias observadas por este grupo usuario

Justificación Teórica: Con los resultados de la presente investigación, se aportará al conocimiento sobre satisfacción de la atención médica en la consulta externa de Pediatría del Hospital Hipólito Unanue los mismos que servirán de base para la enseñanza sobre calidad de atención, tanto para el propio personal de salud, estudiantes y personal de administración, permitiendo contar con una herramienta útil sobre la calidad de atención en la consulta médica al usuario considerando también la disponibilidad de los elementos tangibles; a partir de ello se podrá analizar al detalle los resultados y elaborar propuestas de intervención de mejora continua en los servicios de salud.

Justificación metodológica: El objetivo es realizar un estudio descriptivo correlacional con la finalidad de conocer cuál es la relación de la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en las madres que acuden a la consulta externa de Pediatría, Hospital Hipólito Unanue Marzo 2020.

Justificación Económica y Social: Gran parte de los usuarios menores de edad que acuden con sus madres a la consulta externa de pediatría por un servicio de salud forman uno de los grupos más vulnerables de la sociedad marcado por recursos económicos escasos o insuficiente abandono familiar hogares disgregados y/o nivel sociocultural deprimido Por tal motivo se hace necesario brindar una atención de calidad, sobre todo a la población infantil con limitado acceso a los servicios de salud, a fin de brindar satisfacción en la atención y eficiencia en beneficio de los usuarios externos Los usuarios externos deben percibir un trato adecuado con amabilidad,

respeto y empatía. Este es un estándar de resultado que se alcanza por la interacción entre proveedores y usuarios que generan una percepción positiva sobre el trato, respeto elementos tangibles y empatía percibida.”. El HNHU cuenta con una oficina de gestión de calidad” cuyos logros no se evidencian pues son constantes los reclamos y quejas de insatisfacción de los usuarios sean orales o escritas (madres o cuidadores) que acuden a la consulta externa del de Pediatría manifestando no haber sido atendidos el día ni la hora planificada y muchas veces acuden a la cita de pruebas de laboratorio y les informan que algunos reactivos están agotados o no hay cupos disponibles. Los resultados que se obtengan en esta investigación permitirán presentar a la dirección de la institución, conclusiones y sugerencias que permitirán reforzar y o fortalecer las directivas en una u otra dimensión para lograr satisfacción del usuario, así como establecer como interviene el aspecto del consultorio, el trato y amabilidad del médico el personal administrativo y los tangibles necesarios para brindar servicios de apoyo médico con calidad.

1.3. Importancia o propósito

El propósito del estudio es conocer el grado de satisfacción de la atención médica y cuál es la relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en las madres de niños atendidos en la consulta externa de pediatría. Las conclusiones permitirán enriquecer la información para la toma de decisiones. Por un lado para planificar actividades que recuperen o mantengan la confianza en los servicios recibidos, disminuyan la insatisfacción de las madres que acuden a la consulta externa de pediatría identificando oportunidades de mejora en las atenciones.

Por otro lado ayudara a evaluar que tan relacionada es la disponibilidad de elementos tangibles para un diagnóstico y tratamiento médico oportuno y esta como se ve reflejada en la evolución del caso que amerita atención, así como también a la satisfacción del servicio brindado.

Posteriormente esta investigación se constituirá en una fuente de información significativa para la institución, pues servirá para identificar los vacíos o puntos críticos que son necesarios trabajar en todo el personal del servicio de consulta externa

pediatría para desarrollar planes de acción eficaz en la mejora de calidad en las organizaciones sanitarias como también corregir deficiencias en el sistema de salud.

1.4. Limitaciones

El factor tiempo por horarios de trabajo personal y las labores diarias como también la distancia, serán limitantes para obtención de bibliografías y una mayor obtención de datos por parte de las madres o cuidadores. La poca disponibilidad de algunas madres para colaborar con la encuesta y el nivel educativo de las mismas

Dependerá luego del estado de salud en que los niños llevados por sus padres, lleguen a la consulta externa, como por parte del investigador quien deberá buscar los espacios entre los horarios de trabajo, para buscar mayor tiempo de contacto con el binomio madre niño y el tesista.

Otra limitante es que no se conoce la disposición de colaboración de las madres para el desarrollo de la encuesta a aplicar.

1.5. Formulación del problema de investigación general y específicos

Ante esta situación Se plantea el siguiente problema:

¿Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020?

Problemas específicos:

- ¿Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión infraestructura de consultorios externos de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020?
- ¿Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión trato del personal de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020?

- ¿Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión tipo de comunicación de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020?
- ¿Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión accesibilidad de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020?
- ¿Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión tiempo de espera de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020?

1.6. Formulación de objetivo general y específicos

a. Objetivo General:

- Determinar si existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles de consultorios externos de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020..

b. Objetivos Específicos:

- Establecer la relación que existe entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión infraestructura de consultorios externos de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.

- Evaluar si existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión trato del personal de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.
- Conocer si existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión tipo de comunicación de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.
- Conocer si existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión accesibilidad de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.
- Conocer si existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión tiempo de espera de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de hipótesis general y específicas

2.1.1. Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.

Ha: Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.

2.1.2. Hipótesis específicas:

Ha₁: Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión infraestructura de consultorios externos de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.

Ha₂: Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión trato del personal de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.

Ha₃: Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión tipo de comunicación de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.

Ha4: Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión accesibilidad de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.

Ha5: Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión tiempo de espera de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.

2.2 Variables

VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción de la atención médica.

VARIABLE INDEPENDIENTE

Disponibilidad de los elementos tangibles.

2.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALOR FINAL	ESCALA
VARIABLES DEPENDIENTES:				
Satisfacción de la atención médica	Fiabilidad	Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Alta Media Baja	Ordinal
	Capacidad de Respuesta		Alta Media Baja	Ordinal
	Seguridad		Alta Media Baja	Ordinal
	Empatía		Alta Media Baja	Ordinal
	Aspectos tangibles		Alta Media Baja	Ordinal
Disponibilidad de los elementos tangibles.	Infraestructura de consultorios externos	Infraestructura de consultorios externos Trato del personal Tipo de comunicación Accesibilidad Tiempo de espera	Buena Regular Mala	Ordinal
	Trato del personal		Buena Regular Mala	Ordinal
	Tipo de comunicación		Buena Regular Mala	Ordinal
	Accesibilidad		Buena Regular Mala	Ordinal
	Tiempo de espera		Buena Regular Mala	Ordinal

2.4 Definición de términos operacionales

Satisfacción de la atención médica

La satisfacción de la atención médica se traduce como el grado de complacencia, de satisfacción ante el servicio de salud prestado.

Disponibilidad de los elementos tangibles

Elementos que provee la institución de salud para alcanzar una consulta médica oportuna y de calidad Considerado como los bienes materiales de servicios que proyectan correctamente la calidad de atención medica en el del usuario.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

A nivel internacional

En Guayaquil-Ecuador, en el año 2019, Murrieta (25) “elaboró un plan de mejora en donde se ejemplifica los pasos estratégicos para la solución de problemas y mejora continua del área de pediatría” (P. 73).

También, en Guayaquil-Ecuador, en el año 2018, Maggi (26) ejecutó una investigación donde encontró que “las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones” (p. 84).

A nivel nacional

En Lima – Perú, en el año 2020, Quispe (27) efectuó un trabajo de investigación donde luego de “evaluar por dimensiones, se observó que la dimensión con mayor proporción de satisfacción fue los aspectos tangibles con el 85.08% (n=272), y la peor de las dimensiones, la capacidad de respuesta con 50.39% (n=161)” (p. 92).

De igual manera, en Lima – Perú, en el año 2020, Gambini (28) plasmó un estudio donde concluye que “hay una mejor atención de calidad en el servicio de neonatología con un rotundo 81 % a diferencia del servicio de pediatría que solo tiene un 29%” (p. 83).

También, en Lima – Perú, en el año 2019, Ayala (29) llevó a cabo un estudio donde “el nivel de insatisfacción de 87 usuarios y acompañantes atendidos en los consultorios de pediatría fue del 64,79%. Las dimensiones de “fiabilidad”, capacidad de respuesta y aspectos tangibles del cuestionario SERVQUAL modificado se determinó un nivel de insatisfacción del 71,03%, 71,55% y 76,44% respectivamente; sin embargo, las dimensiones de seguridad y empatía presentaron un nivel de insatisfacción del 53,16% y 56,10% respectivamente” (p. 83).

En Arequipa-Perú, en el año 2018, Llerena (30) efectuó un estudio donde “la edad materna se encontró entre los 18 a 38 años, ($x= 27$ años, $s=5,89$). Se halló una satisfacción del usuario del 41,18% donde las dimensiones más valoradas fueron seguridad (22,5%), empatía (21,6 %), fiabilidad (14,7) capacidad de respuesta (8,8%), fiabilidad y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de aspectos tangibles (5,9%)” (p. 83).

Y, en Lima-Perú, en el año 2017, Cruzado (31) realizó una investigación donde la encuesta de estudio “se realizó con la finalidad de proporcionar la información necesaria como insumo para la implementación y reforzamiento de los programas a favor de la calidad de atención a niños menores de 5 años por parte de la Clínica San Miguel Arcángel” (p. 95).

3.2. Bases teóricas

Consideramos el siguiente modelo.

2.2.1. Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL fue puesta en conocimiento por primera vez en el año 1988, y ha tenido múltiples mejoras y revisiones desde entonces (32).

El modelo SERVQUAL corresponde a “un método de evaluación de los factores claves para evaluar la Calidad de los Servicios prestados, está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que, define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes” (33).

Los “estudios sobre la calidad de servicio, asumieron una importancia mayor que cualquier otro de los factores implicados en este proceso; la investigación puso en evidencia que los determinantes de un servicio de calidad en prácticas médicas no son coincidentes con los determinantes en otros sectores de actividad” (34).

El modelo “está basado en un cuestionario con preguntas estándares que sirven de guía para cualquier tipo de proveedor de servicios y que persigue alcanzar la calidad total de los servicios mediante el análisis de los resultados” (35).

El cuestionario SERVQUAL “está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de distintos canales” (36).

El modelo SERVQUAL congrega cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio (37):

- Fiabilidad: “Tiene relación con la habilidad de prestar el servicio de forma precisa” (37).
- Capacidad de respuesta: “Deseo genuino de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida” (37).
- Seguridad: “Conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente” (37).
- Empatía: “Atención personalizada y con cuidado en los detalles” (37).
- Elementos tangibles: “Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación” (37).

El grado de importancia de cada una de estos componentes está en función tanto de la clase de servicio que oferta la organización como del valor que cada una implica para el usuario, lo cual se verá representado directamente en los resultados de las entrevistas efectuadas a los pacientes.

3.3. Bases conceptuales

Satisfacción de la atención médica

La satisfacción del paciente se conceptualiza como “el nivel de congruencia que existe entre las expectativas del usuario, de una atención ideal en salud y la percepción de éste del servicio que recibió, o bien, como la medida en que los

profesionales de salud logran cumplir con las expectativas del usuario” (38). La satisfacción representa “la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo” (39). Asimismo, Espinoza (40) refiere que “la satisfacción del usuario es uno de los resultados primordiales a la hora de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento” (p. 83).

Algunos autores definen la satisfacción “como la coincidencia entre las expectativas y los resultados” (41).

Por ende entonces, “la satisfacción corresponde a un proceso complejo de intersubjetividades, sin embargo algunos autores han relacionado el grado de satisfacción apoyados en teorías sociales y psicológicas, relacionadas a una actitud positiva individual hacia las distintas dimensiones de los servicios de salud” (39). Según Díaz (42) este concepto de satisfacción “hace referencia a la adecuación de las expectativas de los pacientes con la percepción final del servicio sanitario recibido, y puede estar influida por el estado de salud previo”.

Fuentes como de Sariñana, Carrasco, Cruz y Sadex (43) indican que “la satisfacción puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario, y así el usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas”.

En el mismo sentido, Izaguirre, Reategui y Mori (44) señalan que “la satisfacción del paciente se encuentra vinculada directamente con la satisfacción de sus necesidades y deseos a través de los servicios de salud brindados, el precio, los proveedores, la mezcla promocional, las personas, la evidencia física, el ambiente donde se brinda el servicio y los procesos”.

Por último, “la satisfacción del paciente se encuentra valorada como un elemento deseable e importante de la asistencia sanitaria y, aunque intuitivamente el concepto puede entenderse con facilidad, no siempre existe acuerdo en su significado empírico ni en el de los resultados de su evaluación” (45).

Dimensiones

Dentro de las dimensiones se considerarán:

- **Fiabilidad** “Capacidad para cumplir exitosamente con la atención brindada” (46).
- **Capacidad de respuesta.** “Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y a tiempo” (45).
- **Seguridad** “Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza” (45).
- **Empatía.** “Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro” (46).
- **Aspectos tangibles.** “Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad” (46).

Disponibilidad de los elementos tangibles

Definiciones

La disponibilidad de los elementos tangibles “corresponde a la parte visible de la oferta del servicio y se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos comunican representaciones físicas o imágenes del servicio que los usuarios, y en particular los nuevos, utilizarán para evaluar la calidad” (47).

Zeithaml y Bitner (48) indican que “es muy frecuente en las organizaciones de servicios utilizan los tangibles con el propósito de engrandecer su imagen, proporcionar continuidad e indicar la calidad a los pacientes, la mayoría de las instituciones congregan los tangibles con otras dimensiones para crear una estrategia de calidad”.

Colunga y López (49) conceptualiza a esta variable como “mínimo a tres aspectos distintos: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado”.

Y, Padilla (50) señala que “la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, las características físicas del sitio en donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe”.

Dimensiones

Corresponden las siguientes dimensiones (51):

- **Infraestructura de consultorios externos.** “Conjunto organizado de elementos estructurales, no estructurales y equipamiento de obra de una edificación que permite el desarrollo de prestaciones y actividades de salud” (51).
- **Trato del personal.** “Habilidad para un prestar un servicio completo. Cuidado y atención individualizada” (51).
- **Tipo de comunicación.** “Disponibilidad para pensar primero en el paciente informando claramente sobre lo encontrado, el manejo y los pasos a seguir” (51).
- **Accesibilidad.** “Facilidad percibida de un servicio cercano, rápido con costos pensados en la realidad del paciente” (51).
- **Tiempo de espera.** “Promedio de minutos que transcurren entre el momento en que el usuario solicita la atención en el servicio de destino y el inicio de esta por el médico” (51).

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito

El presente estudio de investigación se realizó en el Servicio de la consulta externa de Pediatría ubicado en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, es un hospital de categoría III-1 perteneciente a la jurisdicción de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este. Es una institución de MINSA y brinda atención las 24 horas del día para hospitalización y Emergencias de las distintas especialidades que atiende sean clínicas o quirúrgicas. Se encuentra ubicado en la Avenida Cesar Vallejo S/N en el Distrito del Agustino, rodeado de un gran número de poblados emergentes y otras urbanizaciones

La consulta externa se realiza en el horario de 8:00 a.m. a las 2:00 p.m. y en las tardes de 2:00 p.m. a 7:00 p.m.

En la consulta externa se atiende un promedio de 360 niños que vienen con sus madres a la consulta del Servicio de Pediatría. Esta especialidad tiene asignada una rotación de 10 médicos especialistas, 04 Licenciadas en Enfermería, 8 personal de técnicos en enfermería.

Se brindan citas promedio diarias de 12 por día y en caso necesario se considera citas adicionales de 4 por día.

4.2. Población

Se trabajó con el número de madres de niños atendidos en consulta externa en el servicio de pediatría del Hospital Hipólito Unanue durante el mes de marzo 2020, siendo en total 80 madres o cuidadoras.

Criterios de selección:

Dentro de los criterios de inclusión consideramos:

- Madres que acepten participar en la investigación
- Madres de niños que acuden a consulta externa de pediatría Hospital Unanue
- Niños que cuentan con Historia Clínica en la institución.

Los criterios de exclusión fueron:

- Madres de niños que no acuden a consulta externa de pediatría
- Niños con referencia a otra institución.

Tiempo del estudio:

El estudio se desarrolló el año 2020

4.3. Muestra

Unidad de análisis:

Madres o cuidadoras.

Tamaño de muestra:

Porque la población fue pequeña, se tuvo que tener como muestra el total de la población, con 80 madres o cuidadoras

Muestreo:

No fue necesario el empleo del muestreo.

4.4. Nivel y tipo de estudio

Se basó en un estudio racional, pues se analizó la relación de las variables.

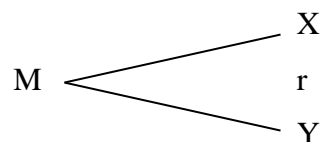
El estudio se basó en el tipo **descriptivo**.

En la situación de los hechos fue de tipo **prospectivo**.

Respecto al período de tiempo, fue de tipo **transversal**.

4.5. Diseño de investigación

El diseño empleado en el trabajo de investigación fue el correlacional, siendo:



Donde:

M = Población Muestral

X = Variable Independiente

y = Variable Dependiente

r = La relación probable entre las variables

4.6. Técnicas e instrumentos

4.6.1. Técnicas

Se utilizó la técnica de encuesta.

4.6.2. Instrumentos

a. Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE).

Cuestionario de los autores Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Rieiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, y otros⁵², el cual constó de 27 ítems y valorado por las categorías de Muy buena, Buena, Muy mala y Mala. Incluyó las dimensiones de Infraestructura de consultorios externos, Trato del personal, Tipo de comunicación, Accesibilidad y Tiempo de espera (Anexo 01).

b. Cuestionario SERVQUAL Modificada.

Instrumento de los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry⁵³, el cual constó de 22 ítems. Las dimensiones que enfoca son las 5 dimensiones de la calidad: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad Empatía y tangibles. En las valoraciones de las categorías se utilizaron las siguientes puntuaciones de Extremadamente muy satisfecho (7), Muy satisfecho (6), Satisfecho (5), Regular (4), Insatisfecho (3), Muy insatisfecho (2) y Extremadamente muy insatisfecho (1) (Anexo 02).

4.7. Validez y confiabilidad del instrumento

En cuanto a la validez, se tuvo en cuenta sobre todo la validez de contenido mediante la revisión de cinco expertos relacionados al tema en estudio, donde en forma de consenso valoraron en forma satisfactoria (Anexo 04).

En la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el alfa de cronbach, donde el Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas tuvo una confiabilidad de 0,794 y el Cuestionario SERVQUAL Modificada de 0,886, siendo estos valores aceptables, consiguiendo la fiabilidad de ambos instrumentos.

4.8. Procedimiento

Se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Presentación del documento para solicitar permiso a la dirección del hospital y así aplicar cuestionarios necesarios. Se coordinó con las madres de niños y niñas que son atendidos en la consulta externa de pediatría, para definir días y horas de aplicación de instrumento. explicando al personal profesional que labora en dicho servicio sobre aplicación del mismo. Se explicó a las madres y /o cuidadores de la necesidad de colaborar y aceptar su participación inicialmente con la firma del consentimiento informado (en anexos).
- Se hizo las aclaraciones que las madres lo soliciten para ayudar a un participación objetiva y real.
- La recolección de datos sobre Calidad de atención médica y la disponibilidad de elementos tangibles en las madres de los niños atendidos en los consultorios externos de Pediatría del Hospital Hipólito Unanue se realizó con el cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo (SUCE) y la Encuesta SERVQUAL Modificada de la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo RM N° 527-2011/MINSA, respectivamente y se aplicó en forma personal a cada madre de niños atendidos en la consulta externa de Pediatría, estos medios fueron efectivos para la recolección de datos reales, siendo el objetivo obtener información, y analizar para explicar cómo la satisfacción del usuario sirve para medir calidad.

4.9. Tabulación

Dentro de la tabulación y el análisis de datos, se tuvieron en cuenta:

a. Análisis descriptivo

Se realizó un análisis descriptivo sobre todo en base al análisis de frecuencias y de porcentajes.

b. Análisis Inferencial

En la comprobación de las hipótesis se utilizó la Prueba de correlaciones de coeficiente de r de Pearson donde se estableció la relación entre las dos variables en estudio y con una probabilidad de $p < 0.05$. Para el procesamiento de los datos se utilizó el Paquete Estadístico SPSS versión 23.0 para Windows.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

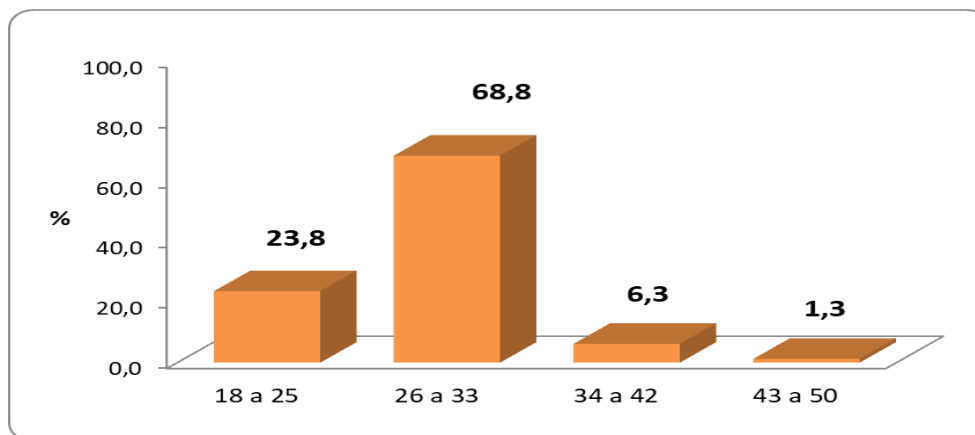
5.1.1. Características generales

Tabla 01. Edad en años de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

Edad en años	Frecuencia	%
18 a 25	19	23,8
26 a 33	55	68,8
34 a 42	5	6,3
43 a 50	1	1,3
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta.

Gráfico 01. Porcentaje de madres según edad en años atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



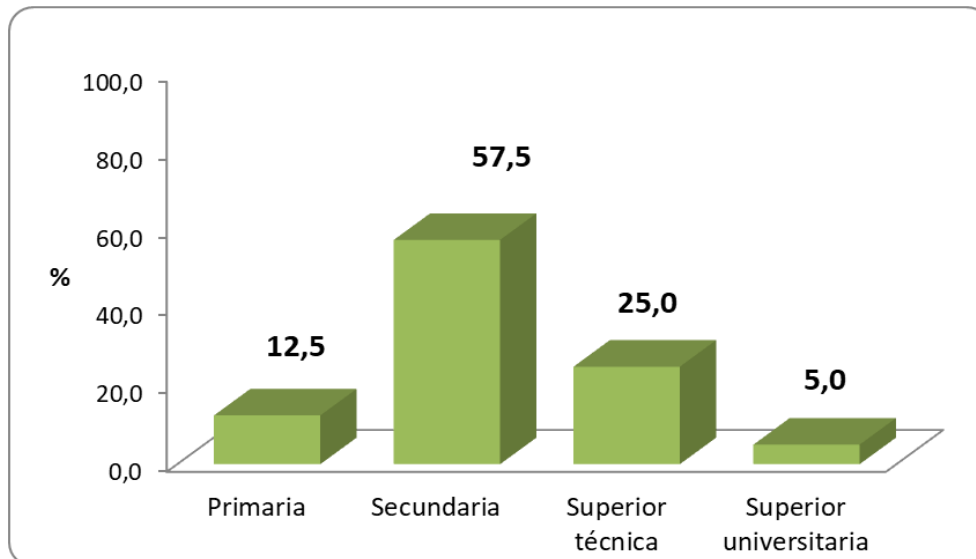
En cuanto a la edad en años de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, se encontró que la mayoría tuvieron entre 26 a 33 años, seguidos del grupo de 18 a 25 años, también entre 34 a 42 años y uno de ellos tuvo entre 43 a 5 años.

Tabla 02. Nivel de estudios de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

Nivel de estudios	Frecuencia	%
Primaria	10	12,5
Secundaria	46	57,5
Superior técnica	20	25,0
Superior universitaria	4	5,0
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta.

Gráfico 02. Porcentaje de madres según nivel de estudios atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



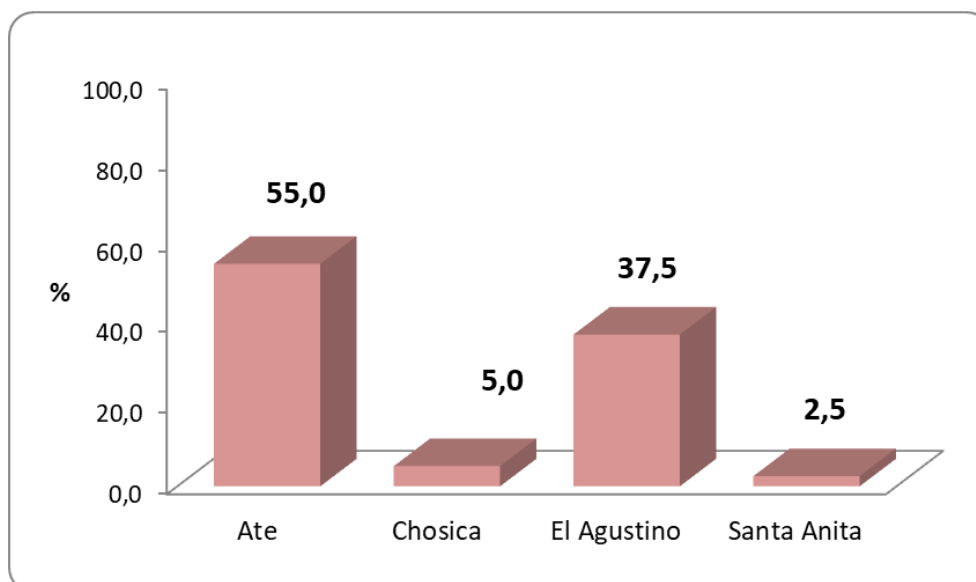
Respecto al nivel de estudios de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, se encontró que la mayoría lograron una educación de secundaria, seguidos de superior técnica, de nivel primaria y pocos alcanzaron la superior universitaria.

Tabla 03. Lugar de Procedencia de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

Lugar de Procedencia	Frecuencia	%
Ate	44	55,0
Chosica	4	5,0
El Agustino	30	37,5
Santa Anita	2	2,5
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta.

Gráfico 03. Porcentaje de madres según lugar de Procedencia atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



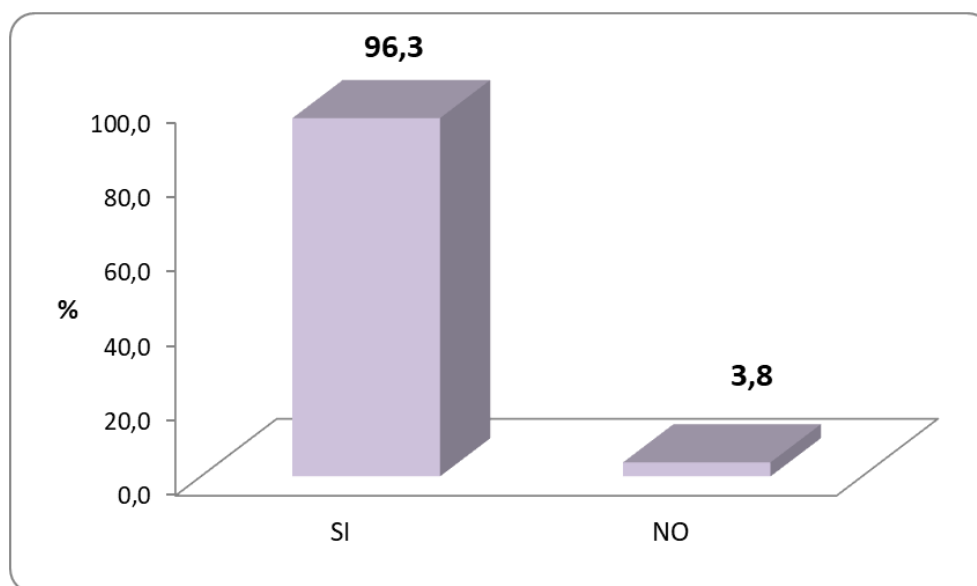
Con respecto al lugar de procedencia de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, se encontró que muchos procedieron de Ate, seguidos de El Agustino, también de Chosica y dos de ellos fueron de Santa Anita.

Tabla 04. Disponibilidad de seguro integral de salud de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

Disponibilidad de seguro integral de salud	Frecuencia	%
SI	77	96,3
NO	3	3,8
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta.

Gráfico 04. Porcentaje de madres según disponibilidad de seguro integral de salud atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



Frente a la disponibilidad de seguro integral de salud de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, se encontró que la gran mayoría indicaron poseer este seguro, sin embargo, muy pocos indicaron que no.

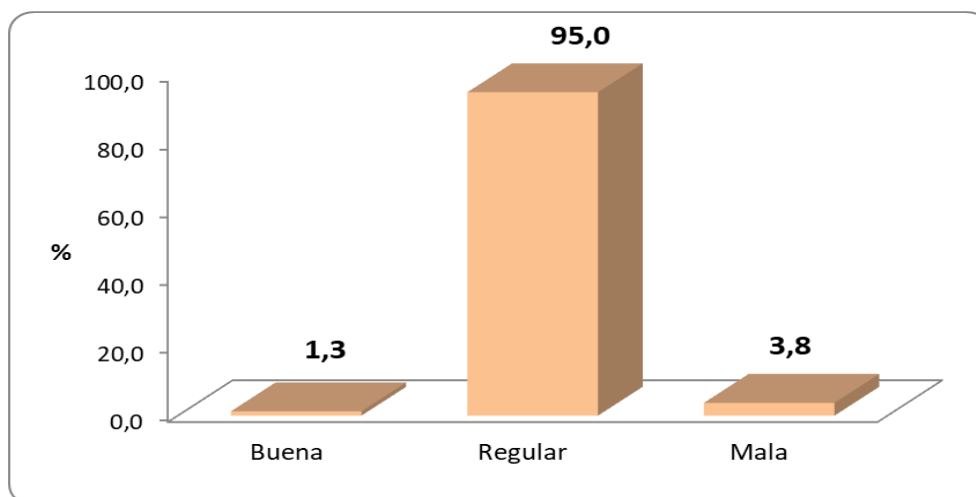
5.1.2. Características de disponibilidad de elementos tangibles:

Tabla 05. Percepción de la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión infraestructura de consultorios externos de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

Infraestructura de consultorios externos	Frecuencia	%
Buena	1	1,3
Regular	76	95,0
Mala	3	3,8
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta.

Gráfico 05. Porcentaje de madres según percepción de la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión infraestructura de consultorios externos atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



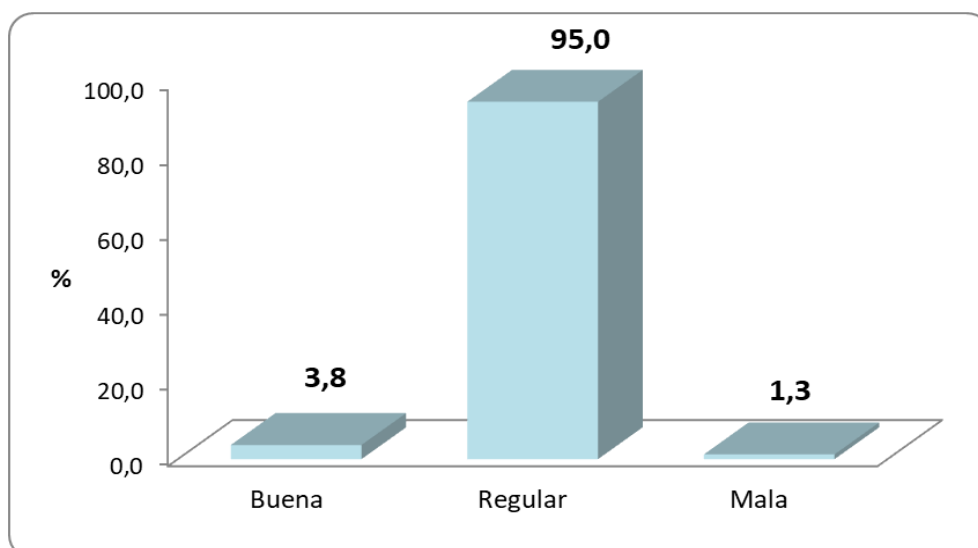
Con respecto a la percepción de la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión infraestructura de consultorios externos, se halló que la mayoría percibieron de nivel regular, seguidos de mala y uno de ellos de buena.

Tabla 06. Percepción de la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión trato del personal de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

Trato del personal	Frecuencia	%
Buena	3	3,8
Regular	76	95,0
Mala	1	1,3
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta.

Gráfico 06. Porcentaje de madres según percepción de la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión trato del personal atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



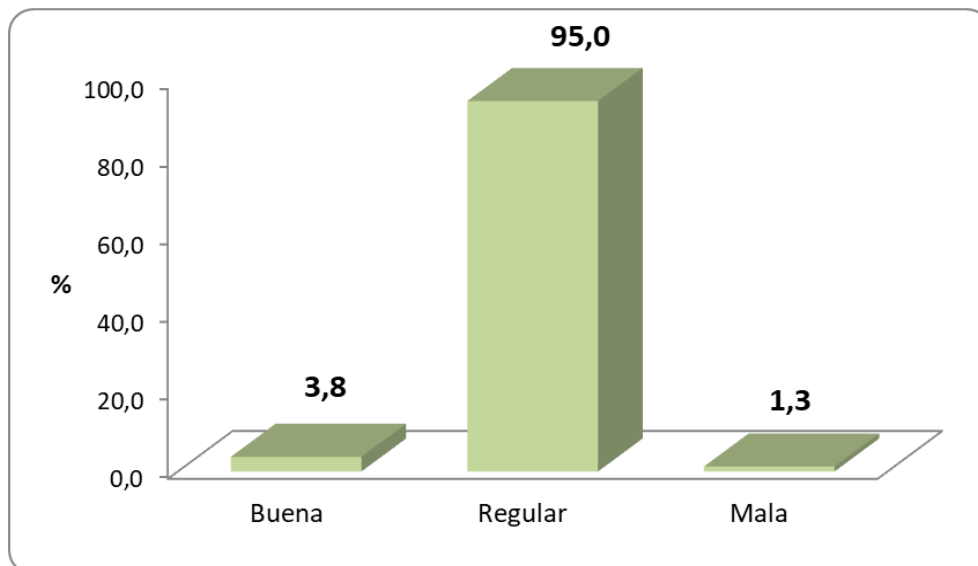
Concerniente a la percepción de la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión trato del personal, se halló que la mayoría percibieron de nivel regular, seguidos de buena y uno de ellos de mala.

Tabla 07. Percepción de la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión tipo de comunicación de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

Tipo de comunicación	Frecuencia	%
Buena	3	3,8
Regular	76	95,0
Mala	1	1,3
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta.

Gráfico 07. Porcentaje de madres según percepción de la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión tipo de comunicación atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



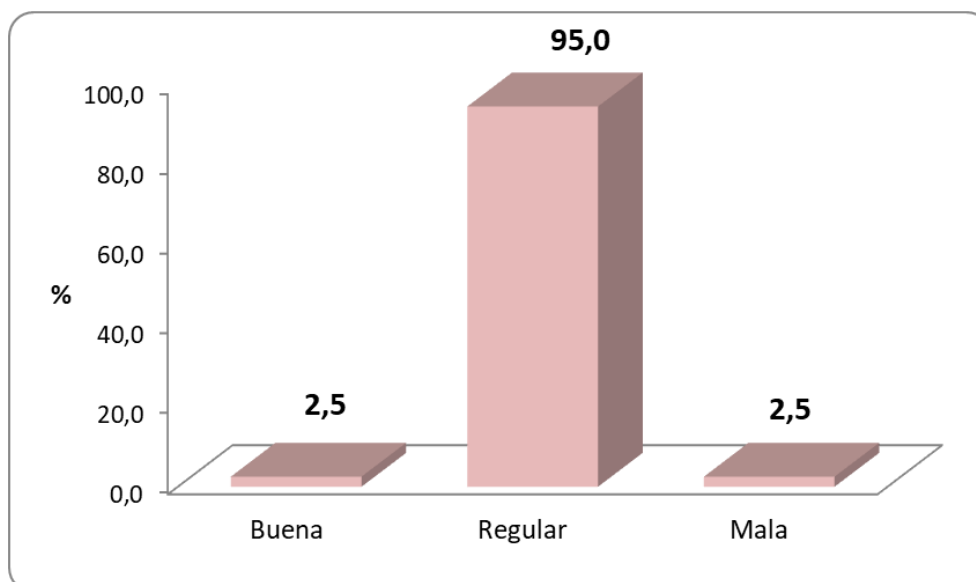
En razón a la percepción de la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión tipo de comunicación, se halló que la mayoría percibieron de nivel regular, seguidos de buena y uno de ellos de mala.

Tabla 08. Percepción de la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión accesibilidad de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

Accesibilidad	Frecuencia	%
Buena	2	2,5
Regular	76	95,0
Mala	2	2,5
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta.

Gráfico 08. Porcentaje de madres según percepción de la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión accesibilidad atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



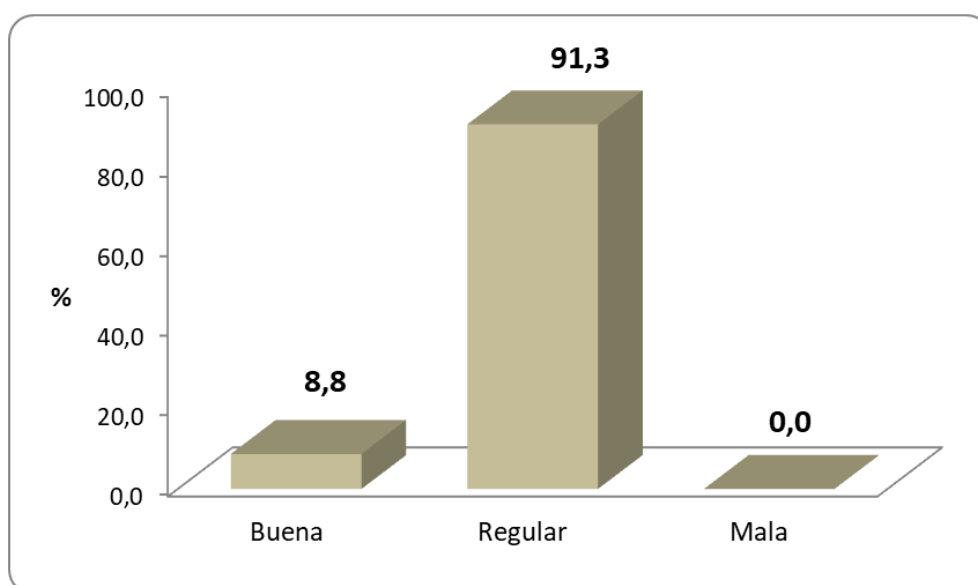
En lo que respecta a la percepción de la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión accesibilidad, se halló que la mayoría percibieron de nivel regular, seguidos de mala y buena.

Tabla 09. Percepción de la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión tiempo de espera de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

Tiempo de espera	Frecuencia	%
Buena	7	8,8
Regular	73	91,3
Mala	0	0,0
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta.

Gráfico 09. Porcentaje de madres según percepción de la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión tiempo de espera atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



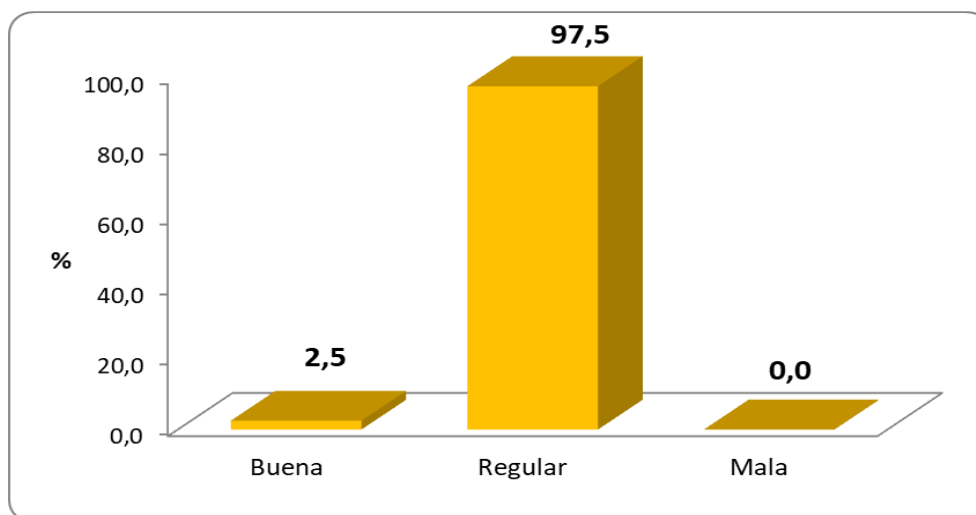
Respecto a la percepción de la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión tiempo de espera, se halló que la mayoría percibieron de nivel regular, seguidos de buena.

Tabla 10. Percepción de la disponibilidad de elementos tangibles de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

Disponibilidad de elementos tangibles	Frecuencia	%
Buena	2	2,5
Regular	78	97,5
Mala	0	0,0
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta.

Gráfico 10. Porcentaje de madres según percepción de la disponibilidad de elementos tangibles atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



En general, respecto a la percepción de la disponibilidad de elementos tangibles de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, se encontró que la mayoría indicaron disponibilidad de elementos tangibles regular y dos de ellos buena.

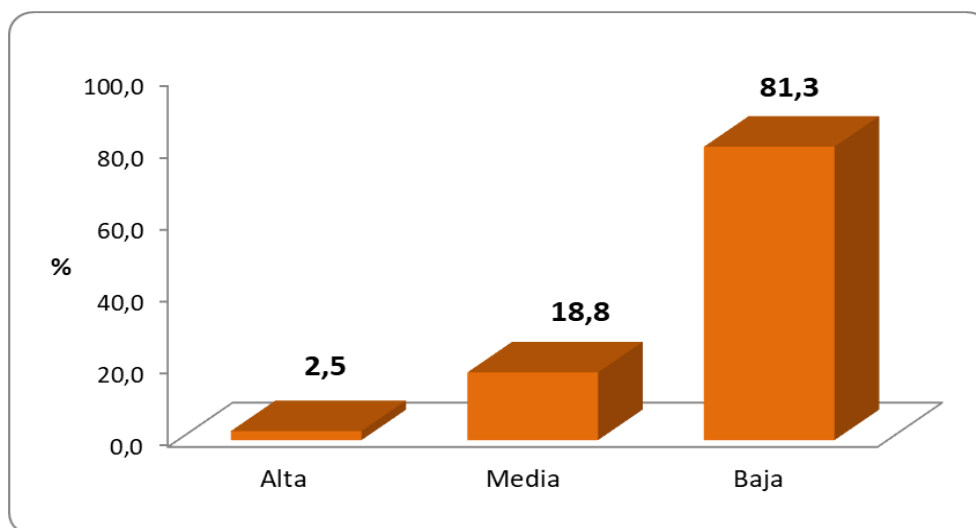
5.1.3. Características de satisfacción de la atención médica:

Tabla 11. Satisfacción de la atención médica en la dimensión fiabilidad de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

Fiabilidad	Frecuencia	%
Alta	2	2,5
Media	15	18,8
Baja	65	81,3
Total	82	102,5

Fuente: SERVQUAL modificado.

Gráfico 11. Porcentaje de madres según satisfacción de la atención médica en la dimensión fiabilidad atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



Concerniente a la satisfacción de la atención médica en la dimensión fiabilidad, se halló que la mayoría sintieron una satisfacción baja, seguidos de satisfacción media y dos de ellos indicaron satisfacción alta.

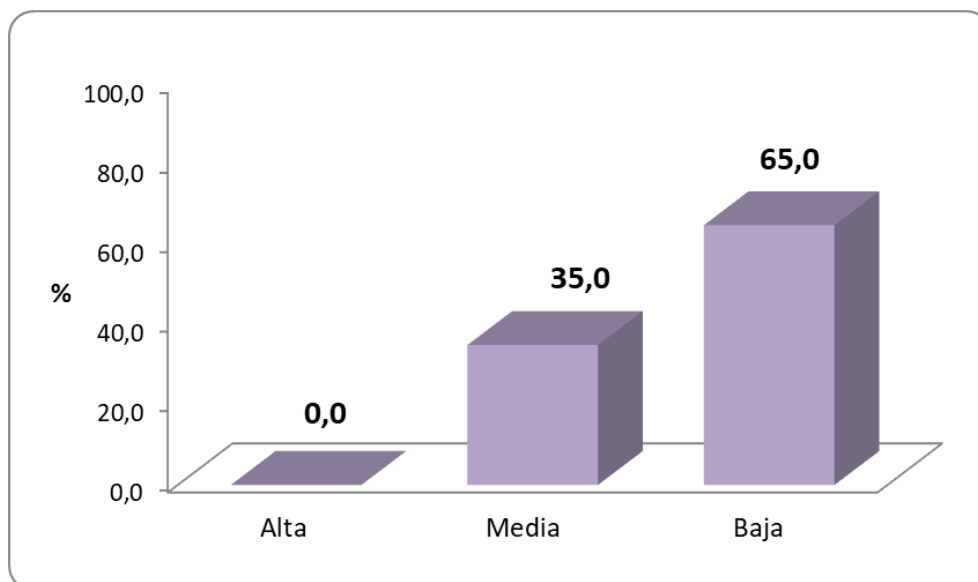
Tabla 12. Satisfacción de la atención médica en la dimensión capacidad de respuesta de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito

Unanue – Lima 2020

Capacidad de respuesta	Frecuencia	%
Alta	0	0,0
Media	28	35,0
Baja	52	65,0
Total	80	100,0

Fuente: SERVQUAL modificado.

Gráfico 12. Porcentaje de madres según satisfacción de la atención médica en la dimensión capacidad de respuesta atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



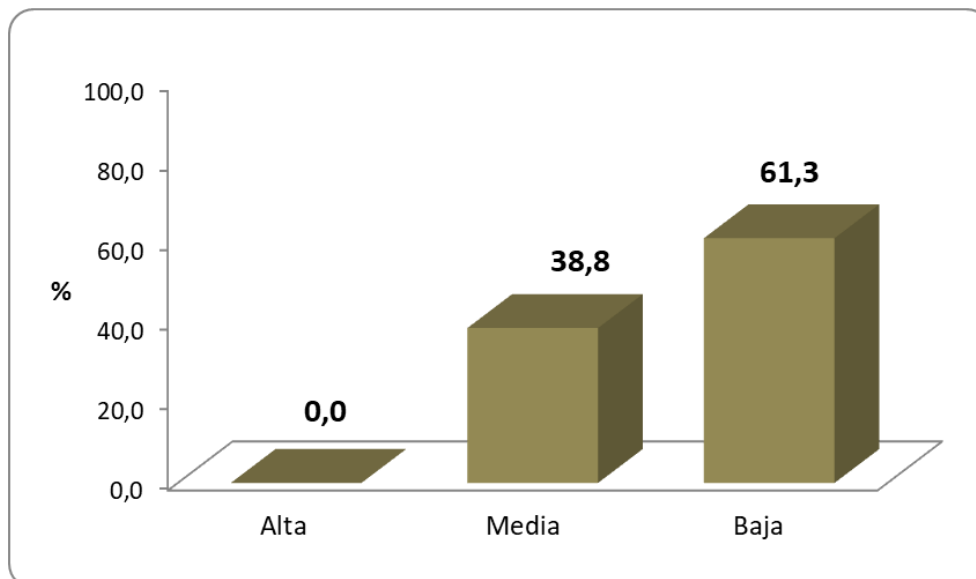
En lo que respecta a la satisfacción de la atención médica en la dimensión capacidad de respuesta, se halló que la mayoría sintieron una satisfacción baja, y seguidos de satisfacción media.

Tabla 13. Satisfacción de la atención médica en la dimensión seguridad de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

Seguridad	Frecuencia	%
Alta	0	0,0
Media	31	38,8
Baja	49	61,3
Total	80	100,0

Fuente: SERVQUAL modificado.

Gráfico 13. Porcentaje de madres según satisfacción de la atención médica en la dimensión seguridad atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



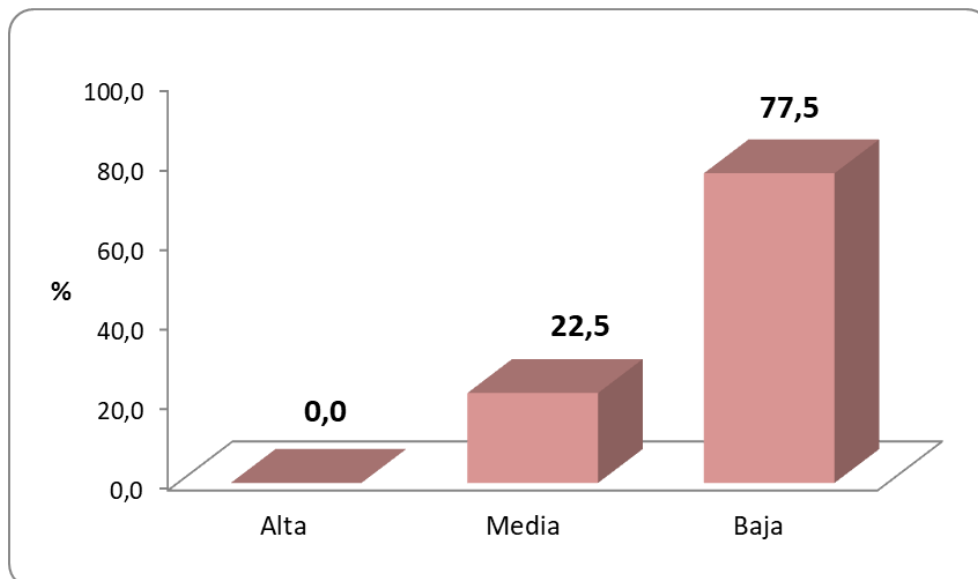
Con respecto a la satisfacción de la atención médica en la dimensión seguridad, se halló que la mayoría sintieron una satisfacción baja, y seguidos de satisfacción media.

Tabla 14. Satisfacción de la atención médica en la dimensión empatía de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

Empatía	Frecuencia	%
Alta	0	0,0
Media	18	22,5
Baja	62	77,5
Total	80	100,0

Fuente: SERVQUAL modificado.

Gráfico 14. Porcentaje de madres según satisfacción de la atención médica en la dimensión empatía atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



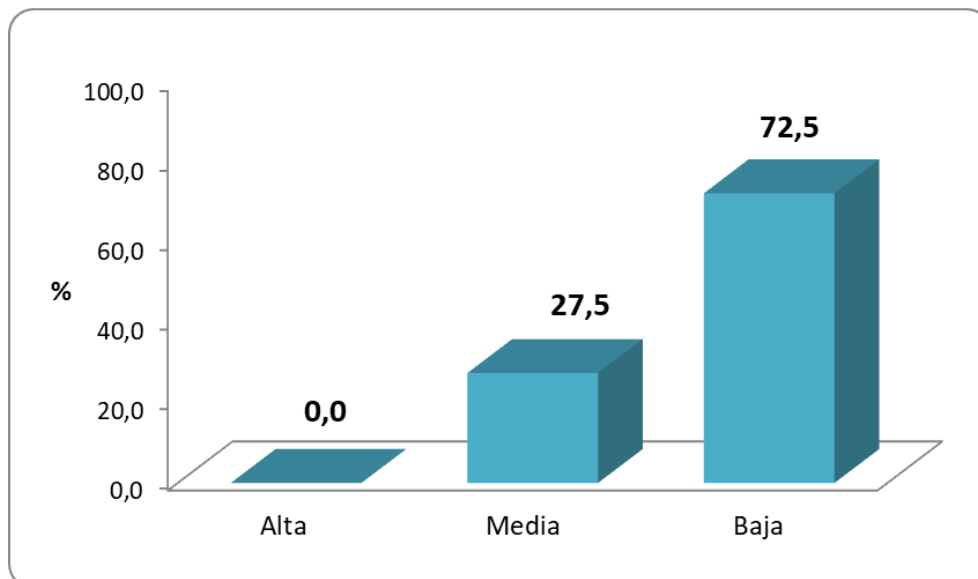
En lo que respecta a la satisfacción de la atención médica en la dimensión empatía, se halló que la mayoría sintieron una satisfacción baja, y seguidos de satisfacción media.

Tabla 15. Satisfacción de la atención médica en la dimensión aspectos tangibles de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

Aspectos tangibles	Frecuencia	%
Alta	0	0,0
Media	22	27,5
Baja	58	72,5
Total	80	100,0

Fuente: SERVQUAL modificado.

Gráfico 15. Porcentaje de madres según satisfacción de la atención médica en la dimensión aspectos tangibles atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



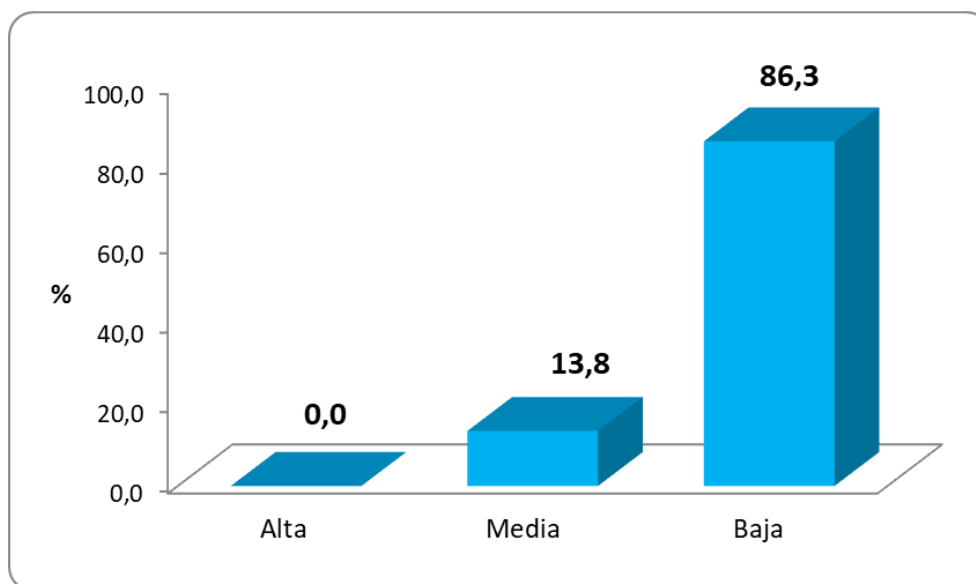
En relación a la satisfacción de la atención médica en la dimensión aspectos tangibles, se halló que la mayoría sintieron una satisfacción baja, y seguidos de satisfacción media.

Tabla 16. Satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

Satisfacción de la atención médica	Frecuencia	%
Alta	0	0,0
Media	11	13,8
Baja	69	86,3
Total	80	100,0

Fuente: SERVQUAL modificado.

Gráfico 16. Porcentaje de madres según satisfacción de la atención médica atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



En general, concierne a la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, se halló que la mayoría sintieron una satisfacción baja y seguida de satisfacción media.

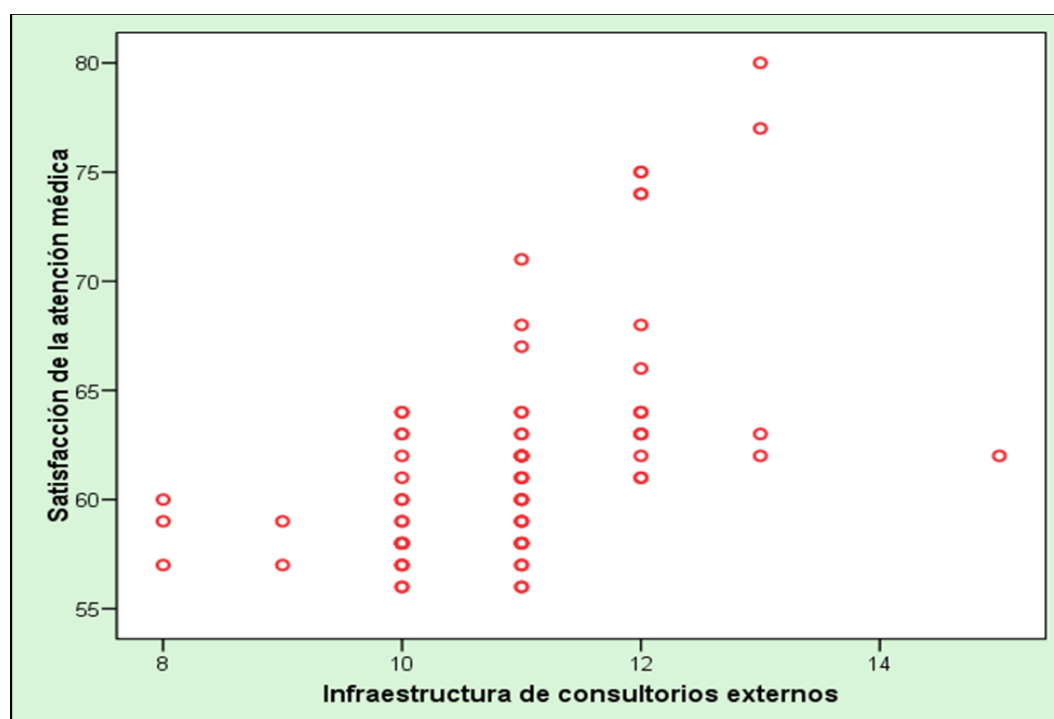
5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

Tabla 17. Relación entre la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión infraestructura de consultorios externos y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

VARIABLES	Satisfacción de la atención médica	
	r de Pearson	Significancia
Infraestructura de consultorios externos	0,53	0,000

Fuente: Encuesta y SERVQUAL modificado.

Gráfico 17. Dispersión de datos entre la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión infraestructura de consultorios externos y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



En lo que se refiere a la relación entre la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión infraestructura de consultorios externos y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, registró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,53 y una $p \leq 0,000$, encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas positivamente.

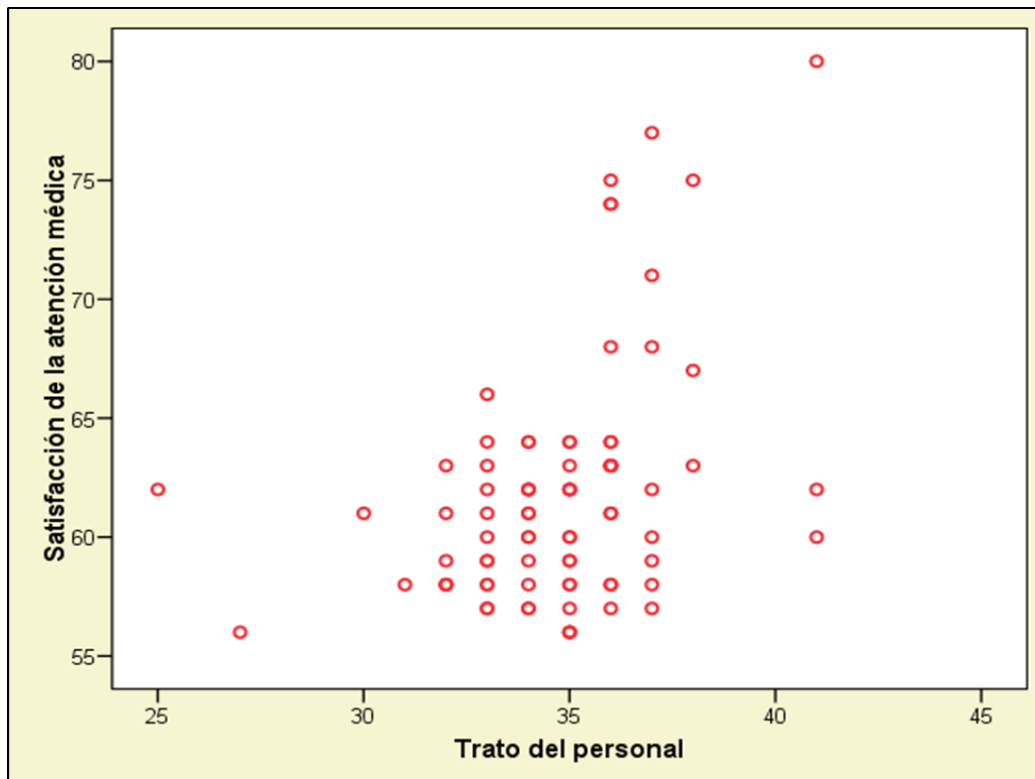
Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una relación positiva ascendente donde los puntos se relacionan favorablemente y pudiendo afirmar que mientras la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión infraestructura de consultorios externos asciende también lo hace la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría.

Tabla 18. Relación entre la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión trato del personal y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

VARIABLES	Satisfacción de la atención médica	
	r de Pearson	Significancia
Trato del personal	0,39	0,000

Fuente: Encuesta y SERVQUAL modificado.

Gráfico 18. Dispersión de datos entre la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión trato del personal y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



Con respecto a la relación entre la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión trato del personal y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, registró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,39 y una $p \leq 0,000$, encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas positivamente.

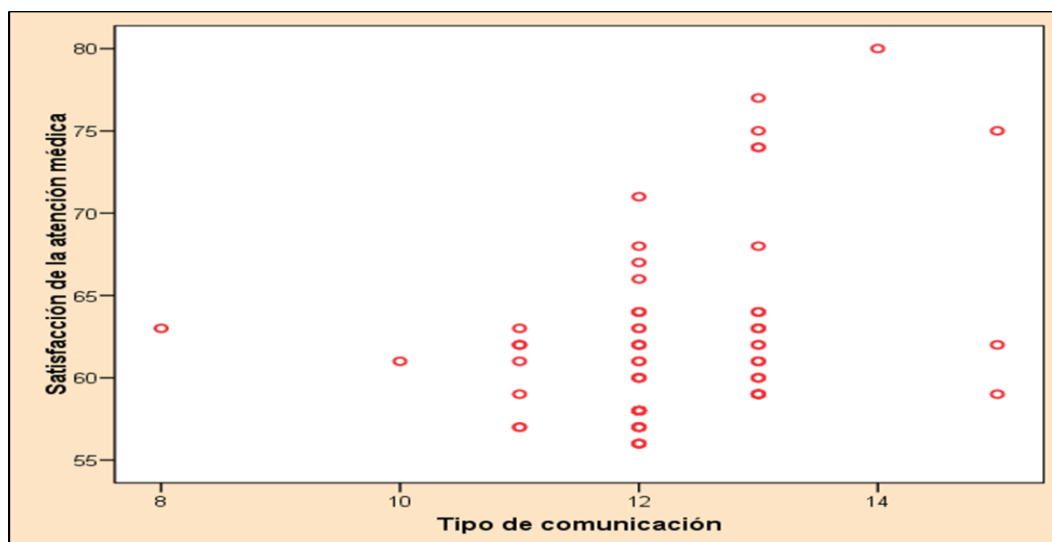
Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una relación positiva ascendente donde los puntos se relacionan favorablemente y pudiendo afirmar que mientras la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión trato del personal asciende también lo hace la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría.

Tabla 19. Relación entre la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión tipo de comunicación y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

VARIABLES	Satisfacción de la atención médica	
	r de Pearson	Significancia
Tipo de comunicación	0,32	0,004

Fuente: Encuesta y SERVQUAL modificado.

Gráfico 19. Dispersión de datos entre la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión tipo de comunicación y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



Concerniente a la relación entre la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión tipo de comunicación y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, registró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,32 y una $p \leq 0,004$, encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas positivamente.

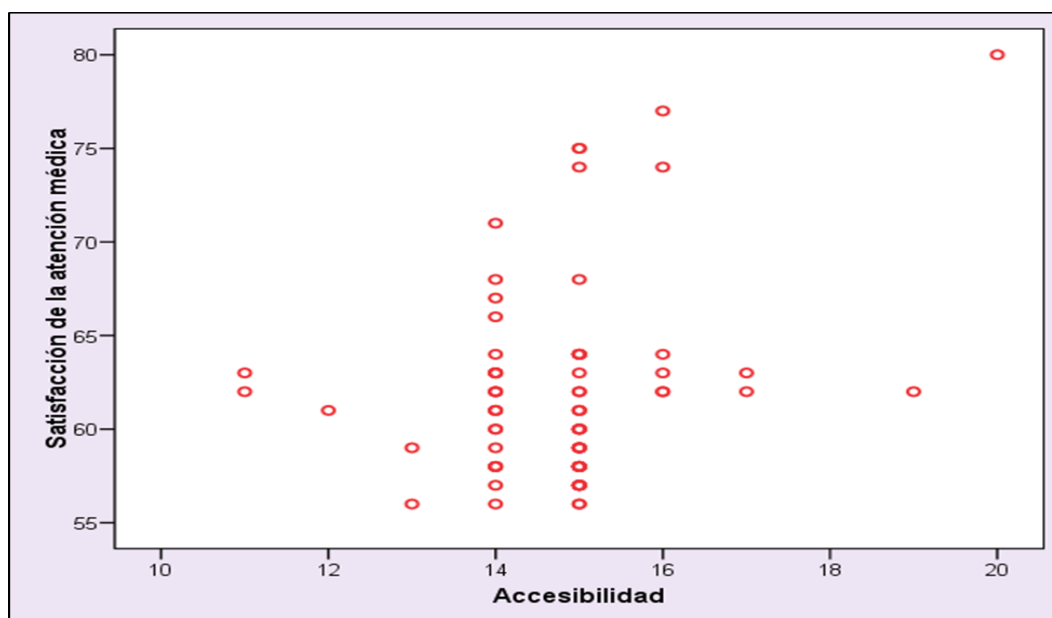
Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una relación positiva ascendente donde los puntos se relacionan favorablemente y pudiendo afirmar que mientras la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión tipo de comunicación asciende también lo hace la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría.

Tabla 20. Relación entre la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión accesibilidad y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

VARIABLES	Satisfacción de la atención médica	
	r de Pearson	Significancia
Accesibilidad	0,29	0,010

Fuente: Encuesta y SERVQUAL modificado.

Gráfico 20. Dispersión de datos entre la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión accesibilidad y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



Referente a la relación entre la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión accesibilidad y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría.

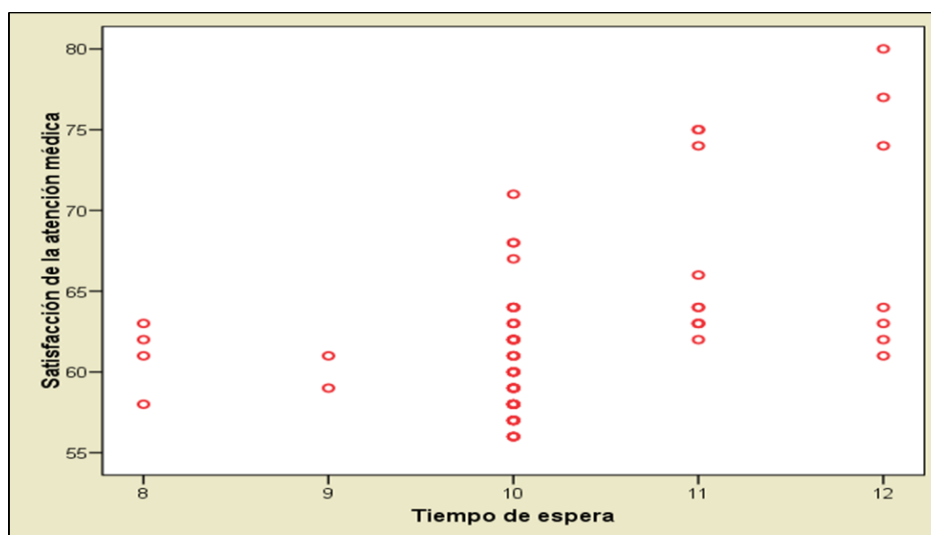
Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una relación positiva ascendente donde los puntos se relacionan favorablemente y pudiendo afirmar que mientras la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión accesibilidad asciende también lo hace la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de P

Tabla 21. Relación entre la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión tiempo de espera y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

VARIABLES	Satisfacción de la atención médica	
	r de Pearson	Significancia
Tiempo de espera	0,48	0,000

Fuente: Encuesta y SERVQUAL modificado.

Gráfico 21. Dispersión de datos entre la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión tiempo de espera y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



Respecto a la relación entre la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión tiempo de espera y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, registró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,48 y una $p \leq 0,000$, encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas positivamente.

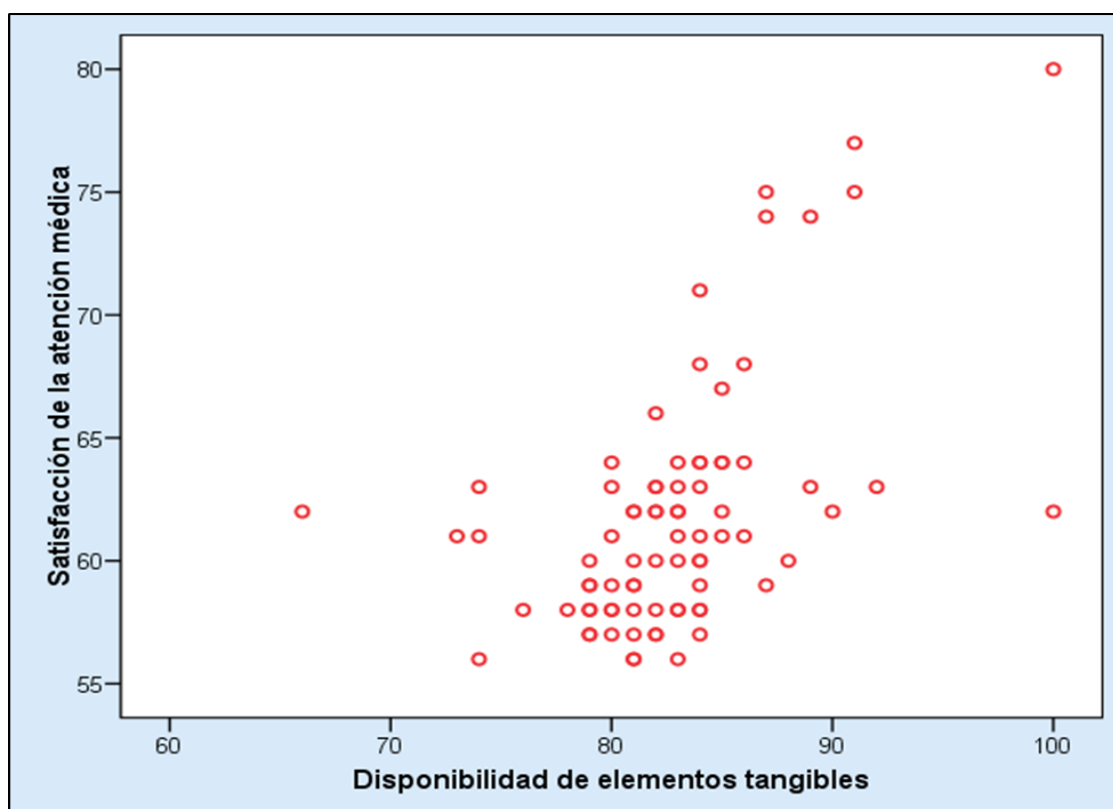
Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una relación positiva ascendente donde los puntos se relacionan favorablemente y pudiendo afirmar que mientras la disponibilidad de elementos tangibles en la dimensión tiempo de espera asciende también lo hace la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría.

Tabla 22. Relación entre la disponibilidad de elementos tangibles y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020

VARIABLES	Satisfacción de la atención médica	
	r de Pearson	Significancia
Disponibilidad de elementos tangibles	0,53	0,000

Fuente: Encuesta y SERVQUAL modificado.

Gráfico 22. Dispersión de datos entre la disponibilidad de elementos tangibles y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, hospital Hipólito Unanue – Lima 2020



Y, en cuanto a la relación entre la disponibilidad de elementos tangibles y la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría, registró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,53 y una $p \leq 0,000$, encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas positivamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una relación positiva ascendente donde los puntos se relacionan favorablemente y pudiendo afirmar que mientras la disponibilidad de elementos tangibles asciende también lo hace la satisfacción de la atención médica de las madres de niños atendidos en consulta externa de Pediatría.

5.3. Discusión de resultados

En nuestro trabajo de investigación encontramos que existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles, con $p=0,000$. Del mismo modo, la satisfacción de la atención médica se correlaciona en forma positiva y directa con las dimensiones de la disponibilidad de los elementos tangibles como Infraestructura de consultorios externos ($p=0,000$), Trato del personal ($p=0,000$), Tipo de comunicación ($p=0,004$), Accesibilidad ($p=0,010$) y Tiempo de espera ($p=0,000$).

Para corroborar esto se tienen en cuenta los resultados de la investigación llevada a cabo por Sánchez (54) quien puso de manifiesto que existe asociación significativa entre la calidad de atención (sobre todo elementos tangibles) y la satisfacción de la madre acompañante de acuerdo al rho de Spearman con un coeficiente de 0,907 considerado como alto en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo. Asimismo, Gutiérrez (55) pudo concluir que la calidad de atención médica posee un efecto directo y significativo estadísticamente sobre la satisfacción de las usuarias. Además, la totalidad de las dimensiones estuvieron significativamente relacionadas con la satisfacción.

Amaringo (56) determinó que hay una influencia significativa estadísticamente entre los cuidados de enfermería y el grado de satisfacción de los progenitores de niños

hospitalizados del Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa- Pueblo Libre con una correlación positiva media o moderada.

Laurenza (57) por su parte muestra que los bajos valores de inaceptabilidad se asocian con la atención del médico, produciendo insatisfacción en los pacientes.

También, Costa (58) concluye que “el grado de asociación de la calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes en el área de niños del Hospital Regional Lambayeque fue menos de 28,1% en vinculación del nivel de insatisfacción que fue de 71,9%, reflejando que es necesario un grado de calidad en proceso de mejoría (por encima de 60% de insatisfacción)”.

Murrieta (25) a través de un trabajo de investigación determina “la satisfacción de los pacientes en asociación a la calidad de la atención en el área de pediatría consulta externa y hospitalización mediante encuestas SERVQUAL tanto a usuarios como a los familiares o tutores, concluyendo que el grado de satisfacción es alto pero puede mejorar ya que aún existen múltiples aspectos que no están siendo llevados de forma eficiente”.

Maggi (26) concluye que “el servicio en emergencia pediátrica no brinda una plena seguridad al paciente y la atención es deficiente referido a la calidez en el trato”.

Palacios (59) también concluye que “hay predominio de insatisfacción en los pacientes, por lo que la calidad que se ofrece se halla por debajo del nivel esperado². Por tanto, “la disponibilidad de los elementos tangibles reflejado en la calidad de servicios de salud y la variable satisfacción se hallan estrechamente relacionados. El nivel de satisfacción del acompañante del paciente pediátrico tiene un rol importante en la atención médica” (60). Por extensión, “mala calidad de la atención se asocia con insatisfacción del paciente, lo cual se refleja en quejas, reclamos y denuncias en los medios de comunicación, impacto en la sociedad, desprestigio de las instituciones y, en algunos casos, en procesos judiciales” (61,62,63).

Finalmente, una de las limitaciones de este trabajo de investigación es el enfoque de solo medir la atención médica, cuando “se tiene conocimiento que uno de los determinantes más importantes para conseguir una evaluación objetiva de la percepción de calidad de una institución de salud corresponde al análisis de la atención por los distintos grupos profesionales como de enfermería, obstetricia, psicología, odontología, entre otros” (64).

5.4. Aporte de la investigación

Para una mejor entrega de la atención acerca de la disponibilidad de los elementos tangibles y por consiguiente elevar los niveles de satisfacción de los progenitores de los niños en estudio se propone un mayor seguimiento y control vinculado a la limpieza y señalizaciones del hospital. Otra de las estrategias que se propone es colocar tablets en recepción-admisión para que a través de ese dispositivo los usuarios puedan elegir los elementos de insatisfacción más importantes y donde la institución puede conocer oportunamente estas debilidades y se puedan implementar mejoras. Se propone también desarrollar indicadores de desempeño y su capacitación inmediata a todo el personal de salud involucrado en este tipo de atención.

CONCLUSIONES

Concluimos:

- La satisfacción de la atención médica se relaciona significativamente con la disponibilidad de los elementos tangibles percibidos por las madres y/o cuidadoras en estudio, con $p=0,000$.
- También, la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión Infraestructura de consultorios externos se relaciona significativamente con la satisfacción de la atención médica, con $p=0,000$.
- La disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión Trato del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de la atención médica, con $p=0,000$.
- La disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión Tipo de comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción de la atención médica, con $p=0,004$.
- La disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión Accesibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de la atención médica, con $p=0,010$.
- La disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión Tiempo de espera se relaciona significativamente con la satisfacción de la atención médica, con $p=0,000$.

SUGERENCIAS

- Efectuar nuevos trabajos de investigación, no solo en el servicio externo de pediatría sino en los demás consultorios externos del Hospital.
- Continuar con trabajos de investigación del tema desarrollado en el presente estudio, realizando réplicas para distintos hospitales del Perú.
- Debido al porcentaje alto de insatisfacción hallado sería pertinente socializar los hallazgos del presente trabajo al personal de salud de consulta externa de Pediatría y la Oficina de control de Calidad del Hospital en estudio.
- Posicionar a la calidad de atención de salud entre las principales prioridades de los documentos de gestión de la calidad.
- Promover las competencias y la capacidad de respuesta del personal de salud a través de políticas adecuadas referidas a la gestión de las historias clínicas.
- Iniciar acciones de mejora, es decir implementar proyectos de mejora continua de la calidad en salud.
- Implementar un sistema de evaluación de la calidad de atención con el propósito de establecer mejoras en los cinco componentes de la satisfacción del usuario.
- Mayor publicidad sobre los derechos y deberes de los usuarios que asisten a los servicios de salud.
- Incentivar a todo el grupo de personal de salud a participar de capacitaciones, talleres y programas educativos con orientaciones a la mejora de la atención con calidad.
- Capacitar al recurso humano de recepción en técnicas de atención al usuario e instaurar un estricto procedimiento a seguir.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pérez C. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Obtenido de Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. 2008. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm
2. Moreno M, Interrial M. Calidad y Seguridad en la Atención del paciente. Evidencias de investigación y proyectos de mejora en los servicios de enfermería. México: Editorial Trillas, S.A. de C.V.; 2016.
3. Obando I. El niño enfermo y su familia. Rev Trabj Soc Binasss [Internet]. [consultado 19 may 2017]; 18(40): 363-76. Disponible en: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v18n401993/art03.pdf>
4. Díaz JM, Yáñez Y. Nivel de satisfacción multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirugía maxilofacial. MEDISAN. 2017; 21(2):174-180.
5. Ayala-Nunes L, Jiménez L, Hidalgo V, Jesus S. Comentarios de las familias en los servicios de bienestar infantil: una revisión sistemática de las medidas. Children and Youth Services Review. 2014;44:299-306. doi:10.1016/j.chilyouth.2014.07.004.
6. Ruiz-Moral R, Pérula de Torres LA, Muñoz Alamo M et al. Consultas de medicina de familia: comparación de tres métodos para investigar necesidades no satisfechas. Revista Española Salud Publica. 2011;85(3):315-322.
7. Niet J De, Timman R, Jongejan M, Passchier J. Predictores de abandono de participantes en diversas etapas de un programa de estilo de vida pediátrico. Pediatrics. 2011;127:164-170. doi:10.1542/peds.2010-0272.
8. Skelton J, Irby MB, Geiger A. Una revisión sistemática de la satisfacción y el tratamiento de la obesidad pediátrica: nuevas vías para abordar la deserción. Journal for Healthcare Quality. 2014;36(4):5-22. doi:10.1111/jhq.12003.
9. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. 2003. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_1_04/sp04104.htm
10. Caligiore I, Díaz J. Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital del tercer nivel de Mérida, Venezuela. Enfermería Global. 2003;2(1). doi: <https://doi.org/10.6018/eglobal.2.1.659>.

11. Rascón C, Abril E, Román R, Cubillas J, Saucedo S. Evaluación de la satisfacción de las usuarias y de los prestadores del servicio de un programa de prevención de cáncer en dos instituciones de salud de Hermosillo, Sonora (México). *Revista Salud Pública y Nutrición*. 2007; 8(3).
12. Salinas J. La Evaluación de la calidad de la atención en el sector salud: modelos y conceptos básicos. 2006. Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2006000400014
13. Aguirre H. Evaluación y garantía de la calidad en la atención médica. Evaluación y garantía de la calidad de la atención médica. 2007. Disponible en: <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5460/5785>
14. Galvéz A. Economía de la salud en el contexto de la salud pública cubana. SCIELO. 2003.
15. Andaleeb S. Cuidar a los niños; un modelo de calidad de los servicios de salud en Bangladesh. *Int J Qual Health Care*. 2008; 30(5): 339-345.
16. Duke T, Keshishyan E, Kuttumuratova A, Ostergren M, Ryumina I, Stassi E, Weber MW, Tamburlini G. Calidad de la atención hospitalaria para niños en Kazajstán, República de Moldavia y Rusia: evaluación observacional sistemática. *Lancet*. 2006; 367 (9514): 919-925.
17. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. [Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
18. Congreso de la República. (30 de marzo de 2009). Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud. Ley 29344. Lima, Perú: Editora El Peruano.
19. Ministerio de Salud. Plan Nacional de Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención. Obtenido de Plan Nacional de Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención. 2011. Disponibilidad en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1620.pdf>
20. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Gestión Sanitaria. (2010). Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y su Reglamento: Documento técnico. Lima: MINSAs.

21. Ministerio de Salud. Seguro Integral de Salud. (11 de junio de 2015). Directiva Administrativa N°001-2015-SIS/GA-V.01. Directiva Administrativa que regula el proceso de afiliación al régimen de financiamiento subsidiado del Seguro Integral de Salud. Resolución Jefatural N° 126-2015/SIS. Lima, Lima, Perú : Seguro Integral de Salud.
22. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med Lima. 2005; 66(2): 127-141.
23. Pizarro EM. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de gineco obstetricia del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Essalud. Rev Peruana Obstétrica. 2010;6(1).
24. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012;23(2).
25. Murrieta LE. Evaluación de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los pacientes en el área de pediatría y propuesta de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción de los usuarios de consulta externa y hospitalización del Hospital General IEISS de los Ceibos. [Tesis de maestría]. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica De Santiago De Guayaquil; 2019.
26. Maggi WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis de maestría]. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
27. Quispe JB. Satisfacción de la calidad de atención en el servicio de consultorio externo de pediatría Hospital María Auxiliadora mayo 2019. [Tesis de pregrado]. Lima – Perú: Universidad San Martín de Porras; 2020.
28. Gambini IS. Calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital II Pasco - 2019. [Tesis de maestría]. Lima – Perú: Universidad César Vallejo; 2020.
29. Ayala IG. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en

- setiembre del 2018. [Tesis de pregrado]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
30. LLerena KL. Algunas características asociadas a la satisfacción de las madres de los recién nacidos usuarios del consultorio externo de Neonatología del Hospital III Yanahuara febrero 2017. *Rev. enferm. vanguard.* 2018; 6(1): 2-9.
 31. Cruzado M. Calidad de la atención en términos de satisfacción desde la percepción de las madres de niños menores de cinco años en la consulta de pediatría en la IPRESS San Miguel Arcángel. [Tesis de pregrado]. Lima – Perú: Universidad María Auxiliadora; 2017.
 32. Zeithaml V, Parasuraman P, Berry L. Modelo de la calidad del servicio. 2004.
 33. Aiteco Consultores. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. Granada (España): Atalaya; 2016.
 34. Rodrigues L, Hussain A, Aktharsha S, Nair G. Service Quality Measuring: Issues and Perspectives. Anchor Academic Publishing. 2013.
 35. Williams G. Calidad de Los Servicios de Salud. Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica. 2009.
 36. Mohd A, Falah O, Musallam A. SERVQUAL and SERVPERF: A review of Measures in Services Marketing Research. *Global Journal of Management and Business research Marketing.* 2013: 65-76.
 37. Garvin D. Gestión de Operaciones. 2015. Disponible en: <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/las-8-dimensiones-de-la-calidad-de-garvin/>
 38. Oliva C, Hidalgo C. Satisfacción usuaria: Un indicador de calidad del modelo de salud familiar, evaluada en un programa de atención de familias en riesgo biopsicosocial, en la atención primaria. [Tesis de maestría]. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile; 2003.
 39. Gomes S, Guevara U, Serratos M. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos en un centro especializado para el estudio y tratamiento del dolor. *Revista Mexicana de anestesiología,* 2013; 36.
 40. Espinoza J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo. Lima: UPCH; 2004.

41. Birgit LP. La naturaleza de la relación calidad-servicio y satisfacción. *Managing Service Quality*. 2008;18:537-58.
42. Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *REV Calidad Asistencial* 2002; 17(1):22-9.
43. Fuentes R, Sariñana M, Carrasco N, Cruz N, Sadex. N. Expectativas del usuario en urgencias. 2011.
44. Izaguirre M, Reategui L, Mori H. *Calidad y Marketing de los Servicios de Salud*. Lima, Julio 2014.
45. Pezoa M. *Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos*. Santiago de Chile: Superintendencia de Salud; 2011.
46. Labra A. *Que significa calidad en la educación superior*. Mexico: Noriega Editores; 2011.
47. Clemenza C, Gotera A, Araujo R. Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*. 2010;15(49): 103-124. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007&lng=es&tlng=es.
48. Zeithaml V, Bitner M. *Marketing de Servicios*. Segunda Edición. México:Editorial Mc Graw Hill; 2001.
49. Colunga RC, López MM. Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar. 2007. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v33n3/spu12307.pdf>.
50. Padilla G. *Análisis de Calidad*. Madrid: Gestipolis editorial inmobiliaria; 2012.
51. Zamora SC. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horiz. Med.* [Internet]. 2016 Ene [citado 2020 Dic 02]; 16(1): 38-47. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006&lng=es.
52. Granado de la Orden S, Rodríguez C, Olmedo MC, Chacón A, Vigil D, Rodríguez P. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006.

- Revista Española de Salud Pública [Internet]. 2007; 81 (6): 637-645. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17081607>
53. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: Una escala de varios elementos para medir la percepción de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Journal of Retailing*. 1988;64(1): 12–40.
 54. Sánchez FM. Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría - Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. [Tesis de maestría]. Lima – Perú: Universidad César Vallejo; 2018.
 55. Gutiérrez GM. Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de Gineco-obstétrica del Centro de Salud Tipo c – Bastión Popular. [Tesis de maestría]. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica De Santiago De Guayaquil; 2019.
 56. Amaringo KM. Influencia de los cuidados de enfermería en la satisfacción de padres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa setiembre – diciembre Pueblo Libre 2016. [Tesis de especialidad]. Callao- Perú: Universidad Nacional del Callao; 2019.
 57. Laurenza M. Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente. Avance de investigación en curso. 2013.
 58. Costa BL. Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del hospital regional Lambayeque Chiclayo – 2017. [Tesis de maestría]. Chiclayo – Perú: Universidad César Vallejo; 2017.
 59. Palacios MR. Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el instituto nacional de ciencias neurológicas 2016. [Tesis de maestría]. Huánuco – Perú: Universidad de Huánuco; 2017.
 60. Donabedian A. La conferencia de Lichfield. Garantía de calidad en la atención de la salud: el papel del consumidor. *Qual Health Care* 1992; 1:247-51.
 61. Wong LL, Ooi SBS, Gogh LG. Quejas de pacientes en el departamento de emergencias de un hospital en Singapur. *Singapore Med J*. 2007; 48(11):990.
 62. Taylor DMcD, Wolfe RS, Cameron PA. Análisis de las quejas de los pacientes que acuden a hospitales victorianos. *Med J Aust*. 2004; 181(1):31-35.

63. Giugliani C, Gault N, Fares V, Jegu J, Eleni dit Trolli S, Biga J, Vidal-Trecañ G. Evolución de las quejas de los pacientes en un hospital universitario francés: ¿hay una contribución de una ley sobre los derechos de los pacientes? *BMC Health Serv Res.* 2009; 9:141.
64. Abramowitz S, Coté AA, Berry E. Analizar la satisfacción del paciente: un enfoque multianalítico. *QRB Qual Rev Bull.* abril de 1987;13(4):122–30.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN MÉDICA Y LA DISPONIBILIDAD DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES
EN MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DE PEDIATRÍA, HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE.

LIMA - 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar si existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles de consultorios externos de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción de la atención médica.</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE Disponibilidad de los elementos tangibles.</p>	<p>Tipo de estudio: Observacional, prospectivo, transversal y descriptivo.</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO (1) ¿Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión infraestructura de consultorios externos de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO (1) Establecer la relación que existe entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión infraestructura de consultorios externos de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA (1) Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión infraestructura de consultorios externos de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción de la atención médica.</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE Disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión infraestructura de consultorios externos.</p>	<p>Diseño: Correlacional.</p> <p>Población: 80 madres. Muestra: 80 madres.</p> <p>Instrumento: SUCE: Encuesta de Satisfacción del Usuario de consultas externas SERVQUAL modificado</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO (2) ¿Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión trato del personal de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO (2) Evaluar si existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión trato del personal de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA (2) Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión trato del personal de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción de la atención médica.</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE Disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión trato del</p>	

			personal.	
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO (3) ¿Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión tipo de comunicación de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO (3) Conocer si existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión tipo de comunicación de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA (3) Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión tipo de comunicación de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción de la atención médica.</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE Disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión tipo de comunicación.</p>	
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO (4) ¿Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión accesibilidad de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO (4) Conocer si existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión accesibilidad de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA (4) Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión accesibilidad de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción de la atención médica.</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE Disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión accesibilidad.</p>	
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO (5) ¿Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión tiempo de espera de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO (5) Conocer si existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión tiempo de espera de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA (5) Existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión tiempo de espera de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unanue-Lima, 2020.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción de la atención médica.</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE Disponibilidad de los elementos tangibles en la dimensión tiempo de espera.</p>	



ANEXO 02
CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: _____

FECHA:

TÍTULO: SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN MÉDICA Y LA DISPONIBILIDAD DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES EN MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DE PEDIARIA, HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE. LIMA – 2020.

OBJETIVO: Determinar si existe relación entre la satisfacción de la atención médica y la disponibilidad de los elementos tangibles de consultorios externos de las madres de los niños atendidos en consulta externa de pediatría, Hospital Hipólito Unánue. Lima-2020

INVESTIGADOR: Carlos Karol Ochoa Zamudio

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable: _____

Lima, 2020

ANEXO 03

SUCE: Encuesta de Satisfacción del Usuario de consultas externas

INSTRUCCIONES. Por favor puntúe de 1 a 10 las siguientes preguntas, siendo el 10 la respuesta mejor valorada y el 1 la respuesta peor valorada

DEPARTAMENTOS	Marcar el departamento
1.GINECO OBSTETRICIA 2.PEDIATRIA 3.CIRUGIA PEDIATRICA 4.OTROS	
DATOS DEMOGRAFICOS	
GENERO ()MASCULINO () FEMENINO Nivel de estudios: sin estudios () primaria() secundaria() superior técnica() superior universitaria	EDAD () Lugar de Procedencia SIS () (no)

Marcar No dejar ninguna pregunta sin responder

N°	PREGUNTA	Muy buena	buena	Regular	mala	Muy mala
1	Como califica el trato del personal de vigilancia					
2	Como califica la orientación respecto de los servicios					
3.	Como lo trataron en caja					
4.	Como lo trataron en admisión					
5.	Qué opina del equipamiento del consultorio (equipos, materiales)					

6.	La sala de espera es					
7.	La limpieza en el hospital es					
8.	El ambiente o área física de la consulta le parece					
9.	El tramite de la consulta le parece					
10.	Con respecto de los horarios de atención le parece					
11.	La facilidad para conseguir cita le parece					
12.	El costo por los servicios le parece					
13.	La amabilidad del personal administrativo le parece					
14.	Como califica la identificación del personal administrativo					
15.	La disposición del personal administrativo para ayudarlo le parece					
	RESPECTO AL PERSONAL MEDICO ASISTENCIAL					
16.	El tiempo de espera para la consulta le pareció					
17.	Como califica la puntualidad en la fecha y hora de la cita para el consultorio					
18.	El tiempo que le dedico el medico en atenderlo le pareció					
19.	Las instrucciones dadas por el médico sobre la receta médica le parecen					
20.	Durante su consulta como califica la disposición del médico a escucharlo					
21.	En general como califica la atención del médico que lo atendió					
22.	Como califica la atención recibida por la asistente social a su problema					
	RESPECTO AL PERSONAL TECNICO					
23.	El trato/amabilidad mostrado por el personal técnico le parece					

24	Como califica la labor del personal técnico para respetar el orden de la atención en los consultorios					
25	En general como califica la atención del personal técnico que lo atendió					
26	De ser necesario acudiría nuevamente al uso de este servicio de consulta					
27	Recomendaría usted este servicio de consultorios a otros que lo necesiten					

ANEXO 04

CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO

INSTRUCCIONES:

Lea con detenimiento cada una de las siguientes afirmaciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está Usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo a la siguiente valoración

7=Extremadamente muy satisfecho

6=Muy satisfecho

5=Satisfecho

4=Regular

3=Insatisfecho

2=Muy insatisfecho

1=Extremadamente muy insatisfecho

Cuestionario de calidad de Atención	1	2	3	4	5	6	7
1. El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
2. La consulta con el médico se realiza en el horario programado							
3. La atención se realiza respetando la programación y orden de llegada							
4. Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
5. Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.							

6. La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.							
7. La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.							
8. La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido.							
9. La atención en farmacia es rápida							
10. Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad							
11. El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.							
12. El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.							
13. El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza							
14. El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.							
15. El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.							
16. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.							
17. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							

18. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.							
19. Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.							
20. La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21. Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22. El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos							



ANEXO 05
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO

Nombre del experto: Marina Ivercia Llanos de Larazona

Especialidad: Enfermera

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Fiabilidad	1-6	3	4	4	4
Capacidad de respuesta	7-12	4	3	3	4
Seguridad	13-18	4	4	4	3
Empatía	19-27	3	4	4	4
Aspectos tangibles	7-13	4	4	3	4
Infraestructura de consultorios externos	1-4	4	3	4	4
Trato del personal	5-8	4	4	4	4
Tipo de comunicación	9-12	3	4	4	3
Accesibilidad	13-17	4	3	4	4
Tiempo de espera	18-22	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____


FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: Mida Aguirre Cano

Especialidad: Enfermera

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Fiabilidad	1-6	4	3	4	4
Capacidad de respuesta	7-12	4	4	4	4
Seguridad	13-18	3	4	3	3
Empatía	19-27	3	4	4	4
Aspectos tangibles	7-13	4	3	4	4
Infraestructura de consultorios externos	1-4	4	4	3	4
Trato del personal	5-8	3	4	4	4
Tipo de comunicación	9-12	3	3	3	3
Accesibilidad	13-17	4	4	4	4
Tiempo de espera	18-22	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? Mida H. Cano

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

Nombre del experto: Eudonia Isabel Alvarado Ortega

Especialidad: Enfermería en Centro Quirúrgico

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Fiabilidad	1-6	4	4		
Capacidad de respuesta	7-12	4	3	3	4
Seguridad	13-18	4	4	4	4
Empatía	19-27	4	3	4	4
Aspectos tangibles	7-13	4	4	4	3
Infraestructura de consultorios externos	1-4	4	4	4	4
Trato del personal	5-8	4	4	4	4
Tipo de comunicación	9-12	4	4	3	4
Accesibilidad	13-17	4	4	4	4
Tiempo de espera	18-22	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____


FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

NOTA BIOGRÁFICA

Carlos Karol OCHOA ZAMUDIO, nació en la ciudad de Lima el 25 de enero de año 1985, hijo del Sr. Carlos Enrique OCHOA ARATA y la Sra. Lidia Mavel ZAMUDIO ORE, realizó sus estudios de educación primaria y secundaria en el Colegio Salesiano y sus estudios universitarios lo realizó en la Universidad Particular Ricardo Palma en la carrera profesional de Medicina Humana, su experiencia laboral durante su carrera los hizo en diferentes instituciones privadas como públicas y actualmente trabajador de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este.



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:30h**, del día **martes 24 DE AGOSTO DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Nancy Guillermina VERAMENDI VILLAVICENCIOS	Presidenta
Dra. Clorinda Natividad BARRIONUEVO TORRES	Secretario
Dra. Nancy Elizabeth CASTAÑEDA EUGENIO	Vocal

Asesora de tesis: Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL (Resolución N° 0183-2020-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Don Carlos Karol OCHOA ZAMUDIO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN MÉDICA Y LA DISPONIBILIDAD DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES EN MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DE PEDIATRÍA, HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE. LIMA-2020”.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.


Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:


- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Dieciseis (16)
Equivalente a Bueno, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:52 horas de 24 de agosto de 2021.


.....
PRESIDENTE
DNI N° 22421418


.....
SECRETARIO
DNI N° 28422313


.....
VOCAL
DNI N° 22494508

Leyenda:
19 a 20: ExcelenteS
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01827-2021-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN MÉDICA Y LA DISPONIBILIDAD DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES EN MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DE PEDIATRÍA, HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE. LIMA - 2020**, realizado por el Maestrante en Administración y Gerencia en Salud **Carlos Karol OCHOA ZAMUDIO**, cuenta con un **índice de similitud de 20%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud máximo de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 19 de mayo de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: Ochoa Zamudio, Carlos Karol

DNI: 42881380 **Correo electrónico:** cochoa.hnhu@gmail.com

Teléfono de casa: ----- **Celular:** 964683020 **Oficina:** -----

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	Administración y Gerencia en Salud
Mención:	

Grado obtenido:

Maestro en Administración y Gerencia en Salud

Título de la tesis:

SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN MÉDICA Y LA DISPONIBILIDAD DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES EN MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DE PEDIATRÍA, HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE. LIMA - 2020

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 18/07/2022



Firma del autor