

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y LA SATISFACCIÓN EN MADRES DE  
NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA  
PEDIÁTRICA – HOSPITAL SANTA ROSA II-2 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA PEDIÁTRICA**

**AUTORES:**

**MARÍA JULISSA SILVA SAAVEDRA  
JINGER LISSET OLIVARES VILCHERREZ  
ROSA TERESA DE JESUS TACURE VILELA**

**CALLAO – 2019**

**PERÚ**



## **HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN**

### **MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:**

- DR. DANIEL QUISE DE LA TORRE                      PRESIDENTE
- MG. BLANCA HAYDÉE ROMÁN ARAMBURÚ SECRETARIA
- MG. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE                      VOCAL

### **ASESORA: MG. HAYDEE BLANCA ROMAN ARAMBURÚ**

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 136-2019

Fecha de Aprobación de la tesis: 15 de Noviembre del 2019

Resolución de Consejo Universitario N°: 245-2018-CU de fecha 30 de Octubre del 2018, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

## DEDICATORIA

### **Dios.**

*Por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.*

*A mis padres Calixto y María por sus consejos, valores, motivación para seguir adelante y ejemplo de perseverancia y constancia, a mi esposo Edwin por su apoyo y amor incondicional que en todo momento me demuestra, a mi niña preciosa Luana por ser mi motor y motivo e impulso para salir adelante y a Mateo por regalarnos un rayito de luz de esperanza en nuestras vidas.*

*A mi madre Marina por brindarme un apoyo incondicional y ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.*

*A mis padres Néstor y Juana pilares fundamentales en mi vida, sin ellos jamás hubiese podido conseguir los que hasta ahora eh logrado, su tenacidad y lucha insaciable han hecho de mí una gran persona, a mi esposo Jimmy mi compañero inseparable de cada jornada el represento gran esfuerzo y tesón en momentos de decline y cansancio y a mi bebe Emilio por darme la fuerza y motivación para seguir adelante.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Este trabajo es el resultado conjunto de todas las que formamos el grupo de trabajo y además de grandes profesionales que nos brindaron su apoyo y valioso tiempo.*

*A Celina Temoche Ubillus coordinadora del servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 Piura, por darnos las facilidades de llevar a cabo nuestro trabajo de investigación.*

*Al doctor Igor Flores por brindarnos su apoyo en conocimientos para poder continuar con nuestro trabajo de investigación y así llegar a nuestra meta.*

*A nuestros familiares por ser incondicionales en este gran reto de superación en nuestra vida profesional.*

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>07</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>09</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>15</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1. Problema General	17
1.2.2. Problemas Específicos	18
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo General	18
1.3.2. Objetivos Específicos	19
1.4. Limitantes de la investigación	.20
1.4.1 Limitante teórica	20
1.4.2 Limitante temporal	20
1.4.3 Limitante espacial	20
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales	28
2.2. Marco	33
2.2.1. Teórico	33
2.2.2. Conceptual	33
2.3. Definición de términos básicos	42

<b>CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>43</b>
3.1 Hipótesis	43
3.2 Definición de variables	44
3.3 Operacionalización de variables	45
<b>CAPITULO IV: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION</b>	<b>47</b>
4.1. Tipo y diseño de la Investigación	47
4.1.1. Tipo de investigación	47
4.1.2. Diseño de la investigación	47
4.2. Población y muestra	48
4.2.1. Población	48
4.2.2. Muestra	48
4.2.3. Criterios de inclusión	49
4.2.4. Criterios de exclusión	49
4.3. Técnicas e instrumentos para la recopilación de la información	49
4.4. Análisis y procesamiento de datos	50
<b>CAPITULO V: RESULTADOS</b>	<b>51</b>
5.1. Resultados descriptivos	51
5.2. Resultados inferenciales	56
<b>CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>62</b>
6.1. Contrastación de la hipótesis	62
6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares	64
6.3. Responsabilidad ética	67
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>68</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>73</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado factores sociodemográficos y la satisfacción en madres con niños menores de 5 años del servicio de emergencia pediátrica del hospital santa rosa II-2 Piura, 2019.

El objetivo fue determinar la relación de los factores sociodemográficos y la satisfacción en madres con niños menores de 5 años,

La metodología del estudio fue correlacional, la población estuvo conformada por N<sup>o</sup> 250 madres que acudieron con niños menores de 5 años del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa II – 2, siendo la muestra n<sup>o</sup> 100 madres. Para el análisis inferencial se utilizó la Prueba de Chi cuadra.

Los resultados fueron que las madres con factores sociodemográficos muy bajos tenían una satisfacción baja con un 66.7% y muy baja con un 33.3%, mientras que las madres con factores sociodemográficos bajos tienen una satisfacción baja con un 74.6%, al mismo tiempo las madres con nivel sociodemografico alto tienen un nivel de satisfacción bajo y por ultimo las madres de niños menores de 5 años con un nivel sociodemográfico alto tienen una satisfacción baja del 100%.

Conclusión: Existe relación significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años que acuden al servicio de emergencia pediátrica del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura.

Palabras claves: factores sociodemográficos, satisfacción, calidad, bienestar.

## **ABSTRACT**

This research work entitled sociodemographic factors and satisfaction in mothers with children under 5 years of pediatric emergency service Santa Rosa Hospital II-2 Piura, 2019 whose objective is to determine the relationship of sociodemographic factors and satisfaction in mothers with children younger than 5 years, the methodology was carried out a correlational study, with 100 mothers of children under 5 years of Emergency Service of Hospital Santa Rosa II - 2 Piura during the period 2019. In the data collection was used a Questionnaire on sociodemographic factors and satisfaction in mothers of children under 5 years of age. For the inferential analysis the Chi square test of independence was used. The results were very high sociodemographic factors have a 100% satisfaction level, while people whose low sociodemographic factors have a low satisfaction of 74.6% and a very low 25.4% satisfaction level, people whose sociodemographic factors high they have a low satisfaction level of 72.4%, a satisfaction level of 24.1 and a high satisfaction level of 3.4%, and finally, people with very low sociodemographic factors have a low level of satisfaction of 66.7%, very low 33.3%. Our conclusion was that there is a significant relationship between sociodemographic factors and satisfaction in mothers of children under 5 years of age who attend the pediatric emergency service of the Santa Rosa II-2 - Piura Hospital.

Keywords: sociodemographic factors, satisfaction, quality, well-being.

## INTRODUCCIÓN

Existen varios factores que influyen en la percepción de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, entre ellos los más relevantes son los factores individuales: demográficos (edad, sexo, raza), sociales (estado marital, grupo social, nivel educacional, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social), económicos (nivel de ingresos, gastos), culturales (etnia, expectativas, concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-enfermedad), experiencia con el servicio (desenlace del contacto previo entre el usuario y el servicio); experiencias con el servicio de parte de amigos, familiares y factores relacionados al servicio de salud como la accesibilidad geográfica, comunicación interpersonal, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort entre otros.

Moncada, L (Perú, 2010) afirma que la edad en el individuo, lo convierte en un ser más predecible, con mejor entendimiento y aduce que la satisfacción de usuarios es todo un desafío para la salud pública, los gestores y planificadores de salud, los mismos que en términos de evaluación de los servicios y calidad de la atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando

mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. La satisfacción del usuario, es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio.

La investigación comprende seis capítulos que se detallan:

Primer Capítulo, planteamiento del problema. Segundo Capitulo, marco teórico; En el tercer capítulo, hipótesis y operacionalización de variables. En el cuarto capítulo, metodología de investigación En el quinto capítulo los resultados descriptivos e inferenciales de la investigación. En el sexto capítulo discusión y los resultados.

Por lo cual se llevó a cabo esta investigación para determinar la relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden a la emergencia pediátrica del hospital santa rosa II – 2 – Piura

## **CAPITULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El enfoque actual de los sistemas de prestación de salud a nivel mundial, surge en la existencia de un mercado competitivo que busca mayor productividad y calidad. Estos cambios han originado que en los últimos años se utilice con frecuencia el término cliente o usuario en vez de paciente(1)

El desafío para el profesional de enfermería es idear e instrumentar, de manera exitosa, sistemas que fomenten el deseo que tienen los profesionales de mejorar los servicios de salud y al mismo tiempo, satisfacer las exigencias de los pacientes y demás usuarios por mayores informes sobre la calidad de la atención de salud. Uno de los problemas con la palabra calidad, es que todavía no queda del todo claro dado que calidad significa algo distinto para cada persona. Cuando se utiliza la palabra calidad, en realidad, el usuario por lo general considera características típicas de la atención de salud, como eficiencia, cuidados y eficacia.

Desde junio del 2001, la Dirección General de las Personas del Ministerio de Salud en su proceso de reestructuración consideró contar con una Dirección de la Garantía de la Calidad y Acreditación, que tuvo como principal función la conducción y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud a nivel nacional. (2)

De acuerdo a lo normado por el MINSA a través de la Dirección de Calidad en Salud, se ha visto necesario involucrar a todas las instituciones que realizan la labor de prestadores de salud, al Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de que se conviertan en organizaciones que establezcan acciones a favor de la calidad, mejoren sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y sobre todo la satisfacción de los usuarios internos y externos. (3)

Cada etapa de vida es importante haciendo hincapié que cada una de ellas manifiesta condiciones propias que la hacen más o menos vulnerables; a ello se debe sumar el hecho que el usuario que acude al hospital es una persona cuyas condiciones de salud están disminuidas y que de por sí su estado físico, anímico y psicológico están alterados, situación que hace que todas sus capacidades más aun tratándose de un paciente pediátrico (atención, entendimiento, raciocinio, etc.) disminuyan, motivo por el cual cuando un paciente acude a nuestro hospital se debe realizar un esfuerzo en entenderlo y brindarle toda la información necesaria a fin de aclarar sus dudas y lograr que se vaya satisfecho por el trato brindado. Así tenemos que el Hospital Santa Rosa II-2, es un establecimiento de salud de segundo nivel de atención del ministerio de Salud, Hospital de referencia en Piura. (Santa Rosa S/N). Su zona de influencia son los distritos Huancabamba, Morropón, Chulucanas, Paita, Sechura.

En el Hospital Santa Rosa, el servicio de Emergencia Pediátrica es un área el cual cuenta con un potencial humano conformado con 05 profesionales de enfermería, 05 médicos, 05 técnicos de enfermería, que

brinda atención de salud a la población en el área de emergencia pediátrica con atención de 24 horas.

Siendo el hospital Santa Rosa un hospital de referencia, donde acude población, tanto del área urbana como rural, con distintas realidades y condiciones sociodemográficas con un sola finalidad, recuperar la salud de su menor hijo, es aquí donde surge la necesidad de saber cual es la relación de conocer los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de emergencia pediátrica del Hospital Santa Rosa.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es la relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción en madres con niños menores de 5 años del servicio de emergencia pediátrica del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre los factores demográficos y la satisfacción en la dimensión bienestar en madres con niños menores de 5 años del servicio de emergencia pediátrica- Hospital Santa Rosa II-2 – Piura 2019?

- ¿Cuál es la relación entre los factores sociales y la satisfacción en la dimensión calidad en madres con niños menores de 5 años del servicio de emergencia pediátrica-Hospital Santa Rosa II-2 – Piura 2019?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación que existe entre los factores sociodemográficos y la satisfacción en madres con niños menores de 5 años del servicio de emergencia pediátrica del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación que existe entre los factores sociodemográficos y la satisfacción en la dimensión bienestar en madres con niños menores de 5 años del servicio de emergencia pediátrica-Hospital Santa Rosa II-2 – Piura 2019.
- Identificar la relación que existe entre los factores sociodemográficos y la satisfacción en la dimensión calidad en madres con niños menores de 5 años del servicio de emergencia pediátrica-Hospital Santa Rosa II-2 – Piura 2019.

## **1.4 Limitantes de la investigación.**

### **1.4.1 Limitante teórica:**

Carencia de antecedentes sobre investigaciones referentes a como deben de trabajar los profesionales de salud involucrados especialmente en la atención directa del usuario de salud sano / enfermo, con respecto a la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años del servicio de emergencia pediátrica-Hospital Santa Rosa II-2.

### **1.4.2 Limitante temporal:**

En cuanto a limitación temporal que se presentaron durante el desarrollo de la investigación, sé llevo a cabo la aplicación de la encuesta, el tiempo fue limitado para las autoras por la programación de turnos, además se presentó limitación de tiempo por parte del encuestado, por encontrarse en un área crítica y estar pendiente de la emergencia de su niño.

### **1.4.3 Limitante espacial**

La infraestructura de la emergencia pediátrica del hospital santa rosa II-2 donde se llevó a cabo la investigación es de material drywall con un espacio en la sala de triaje de aprox. 20 m2 donde por momentos se observó hacinamiento de pacientes con familiares además de una temperatura ambiental elevada lo que aumentó el estrés y la negativa por participar en la entrevista.

## **CAPITULO II:**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes:**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

**BRAVO YANEZ IRALDA ARACELLY 2016** en su trabajo de investigación titulado **“Calidad De Los Cuidados De Enfermería Relacionada Con El Grado De Satisfacción De Los Pacientes En El Hospital General Enrique Garcés- Servicio De Emergencias Pediátricas-Ecuador”**, cuyo objetivo fue evaluar el grado de satisfacción del usuario y/o paciente relacionado con los cuidados brindados por parte del personal de Enfermería del Servicio de Emergencias Pediátricas del Hospital General Enrique Garcés. El tipo de estudio fue descriptivo, explicativo y transversal, con modalidad bibliográfica y de campo, aplicando dos instrumentos, el primero la encuesta socio demográfica dirigida al personal que labora en el servicio y el segundo la encuesta de satisfacción al usuario dirigida a los acompañantes y/o usuarios del servicio mencionado, los resultados más relevantes en cuanto a la caracterización socio demográfica demuestran un alto grado de vocación (71,4%) y experiencia (48,5%) por parte del personal de enfermería, mientras que la encuesta de satisfacción al usuario revela un alto grado de satisfacción (64,7%) a los cuidados brindados por el personal de enfermería, como conclusión De acuerdo a los resultados obtenidos, la satisfacción de los padres de familia del

Servicio de Emergencias Pediátricas es alta porque el personal de Enfermería logra que el usuario comprenda correctamente cuál es su estado de salud actual, también porque genera un ambiente acogedor y de confianza entre la enfermera y paciente, siendo ella la que responda de forma honesta y clara todas las inquietudes que el paciente presente, Con respecto al Instrumento de Satisfacción al paciente se evidencia que de cierta forma un alto porcentaje de la población encuestada alcanza la satisfacción pertinente cumpliendo así con los diferentes indicadores. (4)

**Aurora Fontova Almató. 2015**, en su trabajo de investigación **“Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario-Espana”** Relevancia del estudio. El conocimiento de la percepción y satisfacción de pacientes, acompañantes y profesionales del servicio de urgencias permite mejorar la calidad de la atención a los usuarios y la salud de pacientes y profesionales. Objetivos. Analizar el nivel de satisfacción de pacientes, acompañantes y profesionales de un servicio de urgencias hospitalario. Metodología. Estudio descriptivo transversal. Ámbito de estudio: Servicio de Urgencias del Hospital de Figueres (Girona). Variables estudiadas de los pacientes y acompañantes: Características sociodemográficas, nivel de satisfacción, tiempos de espera reales y percibidos hasta el triaje y la visita médica, información del tiempo de espera, control del dolor. Variables de los profesionales: Características sociodemográficas y laborales, nivel de satisfacción laboral, Cuestionario de Incentivos

Laborales de Herzberg, Escala General de Satisfacción, Maslach Burnout Inventory. El proyecto de investigación fue aprobado por el comité de ética e investigación clínica. Como nivel de significación estadística se consideró un valor de  $p < 0,05$ .

Resultados. Respondieron 285 pacientes y acompañantes. La edad media de los pacientes y acompañantes fue de 54,6 años (DE=18,3), el 53,6% fueron mujeres. La media de puntuación de la satisfacción global subjetiva con la visita fue de 7,6 (DE=2,2). El 88,8% de los usuarios recomendarían el servicio de urgencias a un familiar o amigo. En el modelo logístico final, la edad, el sexo y el optimismo fueron factores asociados a la satisfacción. También el control del dolor y el tiempo de espera percibido fueron factores asociados a la satisfacción, observándose mayor satisfacción a mayor control del dolor [OR=0,418; IC 95% (0,19-0,93);  $p=0,033$ ] y a menor tiempo de espera percibido hasta la visita médica [OR=5,456; IC 95% (2,14- 13,94);  $p < 0,001$ ].

Respondieron 81 profesionales del servicio de urgencias. La edad media fue de 35,9 años (DE=9,4), el 76,5% eran mujeres y el 87% tenían un contrato fijo. La puntuación media del nivel de satisfacción laboral fue de 6,7 (DE=1,5). Los incentivos mejor valorados fueron: Una jornada laboral cómoda; un buen salario; un trabajo seguro; un trabajo interesante; unos compañeros de trabajo agradables; e iniciativa, autonomía y responsabilidad. En el modelo de regresión lineal múltiple, el agotamiento emocional [B=-0,055; IC 95% (-0,09 a -0,02);  $p=0,005$ ] y la realización personal [B=0,053; IC 95% (0,005- 0,10);  $p=0,031$ ] resultaron ser factores asociados a la satisfacción de los profesionales del servicio

de urgencias. Conclusiones. La satisfacción de los pacientes y acompañantes del servicio de urgencias es elevada. Los factores asociados a la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias han sido la edad, el sexo, el optimismo, el tiempo de espera percibido hasta la visita médica y el control del dolor. Sin embargo, la satisfacción laboral de los profesionales del servicio de urgencias es baja, siendo el agotamiento emocional y la realización personal los factores asociados a la satisfacción. (5)

GALVEZ GUERRERO, Luis Manuel **2015**, en su trabajo de investigación **“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA Y PEDIATRÍA DEL CENTRO DE SALUD ALONZO SUAZO-HONDURAS”**. Cuyo objetivo es Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos sobre los servicios de salud recibidos en la consulta externa de ginecología y pediatría en el Centro de Salud Alonso Suazo, cuya metodología: Estudio descriptivo transversal, El instrumento utilizado fue el cuestionario usado por la unidad de Gestión de la Calidad de la Secretaria de Salud de Honduras , en conclusión los Usuarios del centro de salud Alonso Suazo no alcanzaron el 100% con respecto a la satisfacción, a los pacientes durante la consulta, no se les da información sobre su estado de salud y las instrucciones o forma de tomar los medicamentos, la mayor insatisfacción de las pacientes es por la compra de medicamentos fuera del establecimiento de salud y la poca obtención de los medicamentos recetados por el médico en la farmacia del establecimiento. (6)

Mantilla y Faroid (2014). Realizaron un estudio de tesis titulada, Caracterización sociodemográfica y evaluación de la satisfacción de los usuarios mayores de 15 años en el servicio de hospitalización de la Empresa Social del Estado Hospital Pedro Clavel Aguirre Yepes de Toledo-España, del 01 de mayo al 31 de Julio del 2011. Se trató de un estudio descriptivo, cuyo objetivo fue determinar socio demográficamente y conocer el grado de satisfacción de los usuarios mayores de quince (15) años, se aplicó una encuesta, el tamaño de la muestra fue de 36 usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Como resultado más resaltante se obtuvo un predominio de pacientes de género femenino. Predominio de pacientes provenientes de la zona rural sobre pacientes de la zona urbana. y una mayor proporción de pacientes afiliados al régimen subsidiado siendo por lo tanto los factores sociodemográficos están relacionados significativamente con la satisfacción de usuario. (7)

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Matzumura Kasano, Juan; Gutiérrez Crespo; Zamudio Eslava, 2018, en su trabajo de investigación **“Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud-Lima”** El objetivo de este estudio plantea describir la satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud de categoría III-1. Para ello se realizó un estudio descriptivo de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por los pacientes y/o acompañantes con una muestra constituida por 206 participantes. El

instrumento utilizado fue tomado de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo, aprobada por el Ministerio de Salud del Perú, que consta de dos componentes: percepciones y expectativa, con 22 preguntas cada uno. Los resultados mostraron que la edad media de los pacientes fue de 51,8 años con predominio del sexo femenino. Así mismo, en la dimensión fiabilidad, la insatisfacción fue 57,4 %; en la dimensión capacidad de respuesta, se encontró 63 % de insatisfacción; la dimensión seguridad, 56,9 % de insatisfacción, las dimensiones empatía y aspectos tangibles, obtuvieron un 55.6% de insatisfacción. Se concluye que la dimensión capacidad de respuesta obtuvo la mayor puntuación de insatisfacción, mientras que la dimensión empatía y aspectos tangibles obtuvieron mejores resultados de satisfacción. La puntuación final fue 42,4 % de satisfacción. (8)

**Elvia Vargas Wong, 2017** en su estudio titulado “factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Cmi Santa Ana-Peru” cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita. La metodología de este estudio es de diseño no experimental, de alcance correlacional orientado a la aplicación, cuantitativo, de corte transversal en donde la muestra estuvo conformada por 97 gestantes que acudieron al servicio de obstetricia del Centro Materno Santa Anita. Para el instrumento se aplicó la técnica de recolección de datos mediante una encuesta de aplicación de tipo

directa a las usuarias mencionadas, la validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, la confiabilidad de cada instrumento se realizó mediante la aplicación de la técnica de Alfa de Cronbach siendo el resultado coeficiente alfa  $>.7$  aceptable para la aplicación. Los resultados fueron comprobada en una relación positiva, con una relación moderada entre las variables de nivel de satisfacción y factores sociodemográficos de gestantes del CMI Santa Anita; siendo el nivel de significancia bilateral  $p < 0.05$  en tanto se concluye principalmente que los factores sociodemográficos influyen en el nivel de satisfacción de las gestantes del CMI Santa Anita. (10)

Huisa Lopez, Ramírez Rodríguez 2017, en su trabajo de investigación “características Sociodemográficas de los padres en la atención de enfermería consultorio de CRED centro de Salud Ampliación Paucarpata Arequipa-2017” El objetivo fue determinar la relación entre las características sociodemográficas y la satisfacción de la atención en el consultorio de CRED por padres de niños/as menores de 5 años. El estudio es de tipo cuantitativo descriptivo, con diseño correlacionar y de corte transversal. La población fue de 3420 en total, de los cuales 346 padres de niños atendidos constituyeron la muestra. Para la recolección de datos se utilizó como método la encuesta, como técnica la entrevista y como instrumentos; la ficha de características sociodemográficas y el Cuestionario de Satisfacción sobre la Atención de enfermería, que fue elaborado por Tarraga C. y Sivana M. el cuestionario se aplicó en el mes

de julio del presente año. Para el procesamiento de utilizo el software SPSS versión 20.0 u para el diseño de tablas el programa Microsoft Excel 2017. Sobre las características sociodemográficas de los padres, estuvo constituida en su mayoría por mujeres (93,9%). Las edades que predominan estuvieron entre los 26 a 35 años (45,4%), en cuanto al estado civil el 52,3% es conviviente y finalmente en cuanto a grado de instrucción la mayoría tienen grado superior (55,8%). Respecto a la satisfacción sobre la atención de enfermería, el 62.7% de los padres presenta un nivel de satisfacción alto, el 37.3% presenta un nivel de satisfacción media y no se encontró padres con satisfacción baja. En los resultados por dimensiones, se halló que las dimensiones humana y oportuna, presentan una satisfacción alta representado por 73.7% y 74.9% respectivamente y la dimensión continua y segura en su mayoría presenta una satisfacción media 47.1% y 65.3% respectivamente. Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística 2no paramétrico con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se encontró que la satisfacción no tiene relación con la edad, el sexo, el estado civil y grado de instrucción de los padres, pero si se encontró significancia con la ocupación de los padres, donde al tener trabajo independiente presentan una satisfacción media (54%) y las amas de casa, estudiantes y trabajadores dependientes tienen un nivel de satisfacción alta.(11)

Dávalos Córdova, Carlos 2017 “Nivel de satisfacción y factores asociados de los usuarios de consultorios externos en medicina interna del Hospital Maria Auxiliadora” cuyo objetivo es Determinar el nivel de

satisfacción y factores asociados de los usuarios en consultorios externos de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora en enero del 2017. Su diseño de estudio es Estudio Analítico, Transversal y Observacional. Se seleccionó una muestra de 260 usuarios atendidos en los consultorios externos de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora en enero del 2017. Se utilizó muestreo no probabilístico, y se empleó como herramienta de estudio la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. El análisis de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud se realizó por medio del programa Microsoft Excel 2013 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA y posteriormente el análisis estadístico se realizó con el programa SPSS v.20. RESULTADOS: Se halló una insatisfacción global de 50.3% e insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta (56.3%); empatía (53.3%) y nivel de satisfacción en las dimensiones fiabilidad (50.2%), seguridad (57.6%) y aspectos tangibles (50.2%), en el análisis de los factores sociodemográficos no se encontró asociación significativa con la satisfacción global. CONCLUSIONES: La insatisfacción global encontrada fue de 50.3%. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global. (12)

**Mendocilla Sotomayor 2015** en su trabajo de investigación titulado “Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos.

Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015” cuyo objetivo es identificar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de consultorio externo del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en el mes de octubre de 2015. Materiales y Métodos: Estudio descriptivo, transversal, observacional, prospectivo. Se seleccionó una muestra aleatoria sistematizada de 100 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en el mes de octubre del 2015. Empleándose la encuesta SERVQUAL modificada de 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción del usuario calculando la diferencia entre las respuestas de percepciones y expectativas aprobado con Resolución Ministerial 527-2011/MINSA. Los datos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS y Excel. Resultado: Se halló una satisfacción del usuario del 64.8% donde las dimensiones más valoradas fueron capacidad de respuesta (78.8%), seguridad (80.8%), empatía (73.6%) y aspectos tangibles (61%) y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de fiabilidad con 64.8%. Conclusiones: Existe un nivel aceptable de satisfacción del usuario externo con la atención médica recibida en los consultorios externos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Entre las características sociodemográficas que se asociaron con la satisfacción del usuario externo tenemos el grupo etario, grado de instrucción y ocupación. (13)

## **2.2. Marco**

### **2.2.1. Teórico**

El trabajo de investigación se basará en la teoría de Leininger  
APLICACIÓN DE LA TEORIA EN RELACION CON LA ENFERMERA-  
PACIENTE-FAMILIA.

Resulta esencial que el profesional de enfermería sepa responder de manera integral a las necesidades de los pacientes.

Es fundamental para llevar a cabo un proceso de relación de ayuda eficaz, que el profesional de enfermería tenga la capacidad de identificar y dar respuestas a las necesidades espirituales y emocionales de las personas a las que presta cuidado.

El profesional de enfermería tiene que descubrir y adquirir los conocimientos acerca del mundo del paciente y así haga uso de sus puntos de vista internos, sus conocimientos y prácticas, todo con la ética adecuada.

### **2.2.2. Conceptual**

#### **Los factores sociodemográficos**

González (2008) afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el

logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

(14)

Por otro lado, Bacci (2007) describe que los “factores sociodemográficos como las condiciones de vida de las sociedades humanas, su grado de civilización y los recursos que disponen, influyen directamente e indirectamente en la salud. La forma de en qué habitualmente vive el grupo social y el modo en como satisface las necesidades elementales de la vida, estos parecen ser los factores más importantes que condicionan el estado de salud de la población.” (10).

Ante lo expuesto, podemos decir que los factores sociodemográficos en su mayoría condicionan el comportamiento de vida en la sociedad, además su grado de civilización influye directamente en la salud y a la vez el grado de satisfacer de sus necesidades.

Según las Naciones Unidas (2011) define “las variables de los factores sociodemográficos son: a) edad b) sexo c) estado civil d) grado de instrucción e) comunicación hablada” (10)

Características asignadas a la edad, sexo, educación, ingresos, estado civil, trabajo, religión, tasa de natalidad, tasa de mortalidad, tamaño de la familia, y la edad de matrimonio. Esto se hace para cada miembro de la población.

Conjunto de normas, leyes, principios que determinan o influyen en el proceder o comportamiento de los individuos de una sociedad. Dicho de aquellas cualidades, que sirven para distinguir a alguien o algo de sus semejantes. Comprende lo siguiente: Ocupación y estado civil. (15)

**1. OCUPACIÓN.:** Empleo o actividad sea remunerado o no; que ejerce la persona y se clasifica en:

**a. Trabajadora Independiente:** Se entiende por trabajador independiente o trabajadores independientes aquellas personas que no están vinculadas a una empresa mediante un contrato de trabajo, sino mediante un contrato de servicios y son remunerados bajo la figura de honorarios o comisiones. Estas personas, conocidas también como contratistas, tienen un tratamiento especial desde el punto de vista tributario e incluso de seguridad social. (16)

**b. Trabajadora Dependiente:** Se entiende por trabajador o trabajadora dependiente, toda persona natural que preste servicios personales en el proceso social de trabajo bajo dependencia de otra persona natural o jurídica. La prestación de su servicio debe ser remunerado. (17)

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

**2. ESTADO CIVIL:** Condición particular que caracteriza a una persona en lo que hace a sus vínculos personales con individuos de otro sexo. Esta denominación se da desde el momento en que el ser humano crea la institución del matrimonio. Hay diferentes tipos de estado civil que varían de acuerdo al tipo de relaciones que una persona mantenga con otras. Entre los más comunes encontramos.

**a. Soltero(a):** Aquellas personas que no se encuentran comprometidas legalmente con otras.

**b. Casado(a):** Aquella persona que ha contraído matrimonio civil o eclesiástico.

**c. Conviviente:** Es el término que se utiliza para aquellas personas que conviven juntos por más de 2 años.

**d. Divorciado(a):** Aquella persona que ha roto el vínculo legal con su pareja

**e. Viudo(a):** Aquella persona que no tiene pareja, producto de la muerte del cónyuge. (18)

## **B. FACTORES DEMOGRÁFICOS:**

Es el estudio estadístico sobre un grupo de población humana que analiza su volumen, crecimiento y características en un momento o ciclo. Por lo tanto, estas características, son cualidades que se consideran en el análisis de una población determinada. Comprende lo siguiente:

**1. EDAD:** Es el tiempo transcurrido entre el nacimiento de un individuo y el momento presente, se mide en días, meses o años y está determinada por diferentes etapas. Entre ellos:

**a. Adolescente** (entre 11 y 19 años)

**b. Joven** (entre 20 y 30 años)

**c. Adulta** (entre 31 y 45 año)

**2. NÚMERO DE HIJOS:** Se refiere al número total de hijos nacidos vivos que ha tenido la madre hasta el momento en que registra su último hijo.

Entre ellos:

**a. 1**

**b. 2 a 3**

**c. 4 a más (28)**

**3. LUGAR DE PROCEDENCIA:** Es el medio natural, en el cual el individuo nace y vive con sus tradiciones y costumbres. Así tenemos al hombre de la costa, sierra y la selva. Cada uno como miembros de su grupo presenta características peculiares, aunque dichas reglas no pueden ser consideradas universales, porque cambian cuando emigran de un lugar a otro adaptándose al medio social donde migra. Las personas de la sierra generalmente presentan actitudes de desconfianza hacia los demás limitando su posibilidad de comunicación y están más sujetos a sus hábitos y costumbres propios de su territorio. En cambio, los de la costa son más extrovertidos y han superado sus hábitos y costumbres de sus antecesores por tener un ritmo de vida ligero, rápido especialmente en las grandes ciudades.

**a. Urbano:** La definición de “urbano” cambia de un país a otro y, con las reclasificaciones periódicas, también puede variar a lo largo del tiempo dentro de un mismo país, lo que dificulta las comparaciones directas. Una zona urbana se puede definir por medio de uno o más de los siguientes factores: criterios administrativos o fronteras políticas (como formar parte de la jurisdicción de un municipio o comité de la ciudad); el tamaño de la población (cuando el número mínimo de habitantes en los asentamientos urbanos de la región es de 2.000, aunque puede oscilar entre 200 y 50.000); la densidad demográfica; la función económica (por ejemplo, cuando la actividad primordial de una gran mayoría de los habitantes no es la agricultura, o cuando existe empleo de sobra); y la

existencia de características urbanas (como calles pavimentadas, alumbrado público o alcantarillado). En 2010 vivían en zonas clasificadas como urbanas 3.500 millones de personas. (19)

**b. Urbano-Marginal:** Se denomina zona urbano marginal a aquella proporción geográfica que se encuentran a las afueras de las ciudades donde la gente vive en extensa pobreza, algunos han vivido ahí toda su vida ya que en este lugar nacieron pero muchos son personas que emigran de las zonas rurales por la falta de empleo y posibilidades de desarrollo buscando algo mejor para ellos y sus hijos pero son golpeados por la discriminación de la ciudad y obligados a vivir en los cinturones de pobreza de las zonas urbanas. (20)

**c. Rural:** Se les llama zona rural a todas aquellas áreas geográficas ubicadas a las afueras de las ciudades. Es, por tanto, lo opuesto a lo urbano, y podemos decir que cualquier zona que no pertenezca a las ciudades es, por lo tanto, rural. Las zonas rurales se caracterizan por contar con una densidad poblacional bastante baja, a menudo con viviendas aisladas o asentamientos pequeños de gente. (21)

SERVQUAL- Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes,

beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio

Según la Organización Mundial de la Salud, “Es un alto nivel de excelencia profesional, con uso eficiente de los recursos, con mínimo riesgo y alto nivel de satisfacción del cliente”.

Dentro de los lineamientos de política de salud establece que la calidad de la atención es un derecho ciudadano que buscará desarrollar un trato solidario con la población, que ponga el conocimiento y la tecnología al servicio de la satisfacción del usuario, el cual mejorará la normatividad y las capacidades del personal de salud para el trato adecuado a las diferencias culturales propias de nuestro país, con respeto y responsabilidad. Se desarrollará un tratamiento eficaz que tome en cuenta, el trabajo, la vida cotidiana y la subjetividad de quien demanda al servicio, garantizando su autonomía y el ejercicio de sus derechos y dignidad. Una expresión de la calidad de los servicios de salud es la integralidad de la atención. Las acciones de promoción, prevención y atención están dirigidas a la persona, familia y comunidad y a su interrelación con el medio. (22)

### **Satisfacción**

Es el grado de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio y la percepción recibida. Valorado frecuentemente con encuestas que consideran en sus principales aspectos: “El resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando

directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes  
(23)

La organización Mundial de Salud (OMS), define como satisfacción de las necesidades del usuario, menor riesgo al paciente y su rehabilitación, por lo tanto, existe estrecha relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios para lograr el equilibrio del Sistema de salud.

(10)

El Ministerio de Salud (MINSA) en el año 2000, reconoce que, la calidad en la prestación de salud es una preocupación fundamental en la gestión del sector, e indica que el grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. (24)

Está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales. culturales, necesidades personales, retribuciones esperadas, información recogida de otros usuarios y de la propia organización. sanitaria, Estos elementos condicionan que la, satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias

Según Donabedian. A. (1999) observó 2 dimensiones: una, dimensión técnica, representada por la aplicación de conocimiento y técnica para la solución del problema del paciente y una dimensión interpersonal que alude a la relación personal que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo. Dentro de esta dimensión podemos incluir una tercera dimensión de las comodidades, o sea, condiciones del ambiente físico. En la atención de la salud al referirse a la “satisfacción

del paciente” el usuario puede salir satisfecho de la atención médica recibida, pero el problema de su salud, no ha sido resuelto, quiere decir que la percepción de la calidad que tiene el prestador del servicio es diferente a la del usuario (25)

Hay dos criterios comúnmente esgrimidos que suponen un obstáculo a la orientación de los servicios sanitarios al cliente y a la satisfacción de sus necesidades y preferencias. El primero de ellos es pensar que el servicio sanitario se debe dirigir a satisfacer las necesidades de salud con la atención médica que los expertos consideran preciso, y dejar las demandas y preferencias del usuario a segundo plano. El segundo es creer que los consumidores no pueden evaluar correctamente la calidad técnica de la atención médica. Existe la creencia que los usuarios valoran distintas y enfrentada a las valoradas por los profesionales sanitarios, con lo cual se contraponen la satisfacción de los clientes a la calidad intrínseca de la asistencia sanitaria.

Sin embargo, ambos criterios no son enteramente correctos, los consumidores de los servicios sanitarios tienen necesidades que dan lugar a demandas de la atención médica y son reveladoras de las preferencias del consumidor. Por otra parte, se ha comprobado que los usuarios correlacionan su grado de satisfacción con la calidad intrínseca de la atención médica.

El objetivo de la calidad global es satisfacer las necesidades de los usuarios. Un profesional o una institución sanitaria competente podrá satisfacer al usuario porque satisfará adecuadamente sus necesidades. El

conocimiento de la opinión del cliente sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones.

### 2.3. Definición de términos

**Calidad de cuidado:** la calidad como un proceso de mejoramiento continuo, que promete buenos resultados. Este esmero radica en el hecho de que la calidad puede verse desde dos perspectivas: objetiva y subjetiva. La primera, basada en los aspectos técnicos y estructurales de la organización; la segunda, fundamentada en la capacidad que tiene el consumidor para juzgar los servicios recibidos y develar satisfacción o insatisfacción. Esta última, bajo el supuesto de que la calidad es vista en función de quien la recibe; por tanto, varía dependiendo de su punto de vista. (26)

**Bienestar:** El confort es la experiencia inmediata y holística de fortalecerse cuando se abordan las necesidades para 3 tipos de confort (alivio, tranquilidad y trascendencia) en cuatro contextos (físicos, psico-espiritual, sociales y ambientales). (27)

**Salud:** Es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (28)

**Emergencia Pediátrica:** Es un área hospitalaria en el cual se atiende únicamente pacientes infantiles, los cuales necesitan cuidados médicos inmediatos, ya que son quienes a diferencia de los adultos corren más riesgos de contraer infecciones que pongan en riesgo la vida del mismo. (29)

## **CAPITULO III:**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **Hipótesis General:**

- Existe relación significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción en madres con niños menores de 5 años del servicio de emergencia pediátrica del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura 2019

##### **Hipótesis Específicas**

- Existe relación significativa entre factores demográficos y la satisfacción en la dimensión bienestar en madres con niños menores de 5 años del servicio de emergencia pediátrica-Hospital Santa Rosa II-2 – Piura 2019.
- Existe relación significativa entre los factores sociales y la satisfacción en la dimensión calidad en madres con niños menores de 5 años del servicio de emergencia pediátrica-Hospital Santa Rosa II-2 – Piura 2019.

#### **3.2 Definición de variables.**

##### **v.1 Factores Sociodemográficos**

Según Vidal (2003) los Factores Sociodemográficos son un conjunto de características que presenta la persona, relacionadas con los cuatro factores como sexo, edad, el estado civil y condición laboral. Asimismo, Escorcía (2013) menciona que son un conjunto de características que

presenta la persona, relacionadas con: edad, género, estado civil y condición laboral (30).

## **V.2 Satisfacción**

La satisfacción es la sensación de cumplir satisfactoriamente una necesidad o deseo y comporta un sentimiento positivo percibido por la persona. El concepto se basa en la adecuación entre las expectativas depositadas inicialmente y la percepción final (31).

### 3.3 Operacionalización de Variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS DE INSTRUMENTOS (ítems)	ESCALA DE MEDICION DE LA VARIABLE
<b>V. 1</b> <b>Factores Sociodemográficos</b>	<p><b>D. CONCEPTUAL</b></p> <p>Son los factores relativos a los aspectos y modelos culturales, creencias, actitudes, etc. Así como las características: volumen, población, inmigración, natalidad, mortalidad, etc de una sociedad.</p> <p><b><u>Definición operacional:</u></b>            Son características sociales de la población, económicas y culturales.</p>	- Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado de instrucción</li> <li>- Estado civil</li> <li>- Religión – relación con dios</li> <li>- Tipo de seguro</li> <li>- Parentesco del niño con la madre.</li> </ul>	Social consta de 5 ítems (del 9 al 13)	<p>Extremadamente bajas condiciones sociales (0 – 5 pts.)</p> <p>Muy bajas condiciones sociales (6 – 9 pts.)</p> <p>Bajas condiciones sociales (10 – 14 pts.)</p> <p>Altas condiciones sociales (15 – 20 pts.)</p>

		- Demográficos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo</li> <li>- Ingreso mensual</li> <li>- Distancia entre el hogar y el establecimiento</li> </ul>	Demográficos consta de 3 ítems (del 6 al 8)	<p>Muy baja condición demográfica (0 -3 pts).</p> <p>Bajas condiciones demográficas (4- 7 pts).</p> <p>Altas condiciones demográficas (8- 12 pts).</p>
<b>V. 2:</b>	<b>Satisfacción</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción del ambiente.</li> <li>- Trato de recibió por</li> </ul>		Muy bajo (0 – 5)



			emergencia - Expectativas cubiertas en la atención.		
--	--	--	--	--	--

## CAPITULO IV:

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

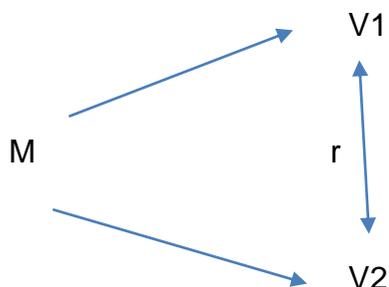
#### 4.1. Tipo y diseño de la investigación

##### 4.1.1. Tipo de la investigación

Según Hernandez Sampieri, descriptivo, porque describimos características de nuestras variables en la investigación; correlacional, porque permite establecer la asociación entre nuestras variables independientes (calidad de atención de enfermería) y la variable dependiente (satisfacción de las madres). Transversal, porque la información de las variables del estudio, se tomo en un momento determinado de tiempo. (32)

##### 4.1.2. Diseño de la investigación:

No experimental, porque se estudió las variables igual como se comportan en su contexto natural, sin incorporar elementos que varíen dicho comportamiento. (32).



En donde:

**M** = Muestra del estudio

**V 1 = Factores sociodemográficos**

**r = Posible relación entre las variables**

**V 2 = Satisfacción**

## **4.2. Población y muestra**

### **4.2.1. Población:**

La población en estudio está conformada por 250 madres de familia que acuden al servicio de emergencia pediátrica Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II-2.

### **4.2.2. Muestra**

$$n = \frac{N \cdot Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}$$

**Dónde:**

**n** = El tamaño de la muestra que queremos calcular

**N** = Tamaño del universo

**Z** = Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado. En función del nivel de confianza que busquemos, usaremos un valor determinado que viene dado por la forma que tiene la distribución de Gauss:

Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

**e** = Es el margen de error máximo que admito (5%)

**p** = Probabilidad de éxito 0.5

**Q = P** Probabilidad de fracaso (0.5)

$$\frac{250 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(250-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 100.1$$

$$n = 100$$

#### 4.2.3. Criterios de Inclusión

- Madres de familia de niños menores de 5 años que lleguen al servicio de Emergencia pediátrica y que tengan un tiempo de hospitalización mayor de 12 horas.
- Madres de familia de niños menores de 5 años que acepten participar en dicho estudio.

#### 4.2.4. Criterios de Exclusión

- Madres de familia de niños mayores de 5 años que lleguen al servicio de Emergencia pediátrica y que tengan un tiempo menor a 12 horas de hospitalización.
- Madres de familia de niños mayores de 5 años que no acepten responder la encuesta.

#### 4.3. Técnicas e instrumentos para recolección de datos

Se solicitó permiso a las autoridades del Hospital Santa Rosa II-2 para la aplicación de los instrumentos mediante una solicitud al director de la institución. Para la recolección de datos de ambas variables en el presente trabajo, se consideraron:

**Técnicas:** se utilizó una técnica descriptiva de recolección de datos, a través de una encuesta que se realizó a las madres de niños menores de 5 años que sirvió para reunir datos sobre el tema de investigación.

**Instrumento:** Se utilizó un cuestionario **validado** por jueces de expertos y prueba de **confiabilidad** sobre factores sociodemográficos y satisfacción en madres de niños menores de 5 años que acuden al servicio de emergencia pediátrica-Hospital Santa Rosa II-2 – Piura 2019, cuyo grado de concordancia entre los jueces según la prueba binomial se consideró 0.0390625 por lo tanto el grado de concordancia es significativo.

#### 4.4. Análisis y procesamiento de datos

Para el análisis de los datos se procedió a la organización y ordenamiento de datos, utilizándose para el mismo proceso de la tabulación de datos y resultados correspondientes el paquete estadístico del SPSS Versión 23 representados en número y porcentaje a través de cuadros estadísticos de las respectivas variables estudiadas.

## **CAPITULO V: RESULTADOS**

### **5.1 Resultados Descriptivos**

Según la tabla N° 01 en los datos obtenidos en el hospital Santa Rosa II-2 Piura, el 3% de los encuestados sus condiciones sociales son extremadamente muy malas, mientras que el 31% su condición social demográfica es muy malas, el 58% respondieron que sus condiciones sociales son relativamente malas, mientras que el 8% sus condiciones sociales son estimadamente buenas.

**Tabla N°01 Condición social de las madres de niños menores de 5 años del hospital Santa Rosa II – 2 – Piura 2019.**

SOCIAL (agrupado)	Frecuencia n°	%
Extremadamente muy bajas condiciones sociales	3	3,0
Muy bajas condiciones sociales	31	31,0
Bajas condiciones sociales	58	58,0
Altas condiciones sociales	8	8,0
Total	100	100,0

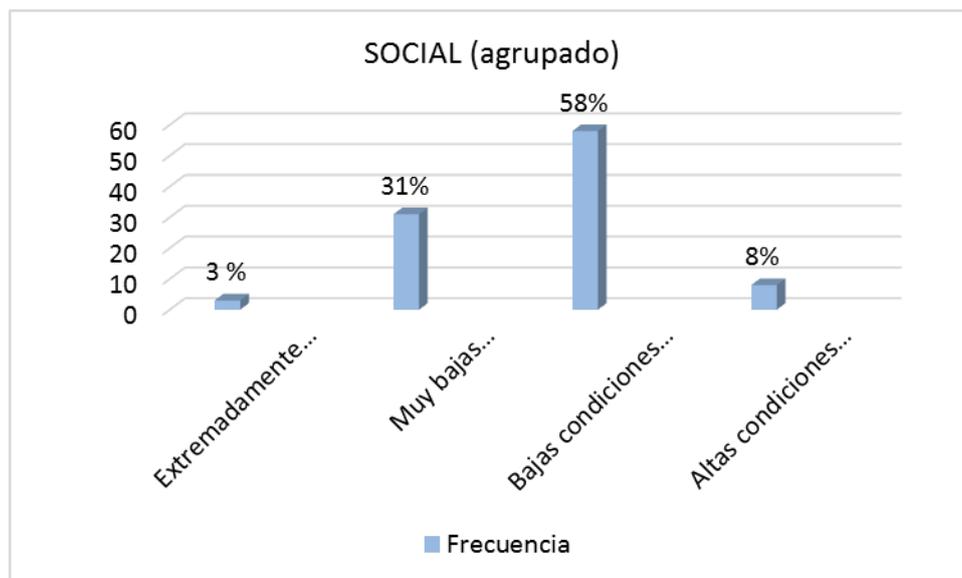
Fuente: Encuesta propia realizada a las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019

**Tabla N° 02 Estadística social de las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019**

Estadísticos		
SOCIAL (agrupado)		
N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		2,71
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación es11tandar		,656

Fuente: Encuesta propia realizada a las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019

**Figura N°01. Condición social de las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019.**



En la tabla N°03, se observa que de las 100 encuestas realizadas en el hospital Santa Rosa II-2 Piura, el 51% de los encuestados su condición demográfica es de malas condiciones, mientras que el 41% su condición demográfica es buena y solo el 8% respondieron que su condición demográfica es mala.

**Tabla N°03 Condición demográfica de las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019.**

DEMOGRAFICO (agrupado)	Frecuencia (n°=100)	%
Muy bajas condiciones demográficas	8	8,0
Bajas condiciones demográficas	51	51,0
Altas condiciones demográficos	41	41,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

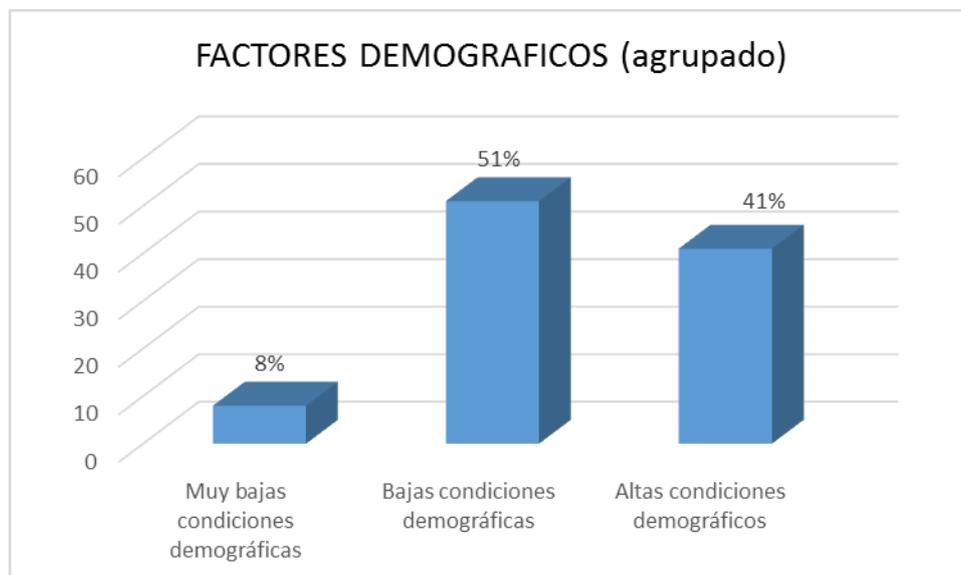
Fuente: Encuesta propia realizada a las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019

**Tabla N° 04 Estadística de la Demografía de las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019**

<b>Estadísticos</b>		
DEMOGRAFICO (agrupado)		
N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		2,33
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		,620

Fuente: Encuesta propia realizada a las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019

**Figura N°02. Condición demográfica de las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019.**



Fuente: Encuesta propia realizada a las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019

Con respecto a la variable Satisfacción (agrupado) podemos observar que las madres con niños menores de 5 años de la emergencia pediátrica del Hospital Santa Rosa tienen una satisfacción baja con un 74%, un 25% tienen una satisfacción muy baja, mientras que solo el 1% de los familiares tiene la satisfacción alta. (Tabla 5).

**Tabla N.05 Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019**

**Tabla 5**

Satisfacción (agrupada)	Frecuencia N°	Porcentaje
MUY BAJO	25	25,0
BAJO	74	74,0
ALTO	1	1,0
MUY ALTO	0	0,0
Total	100	100,0

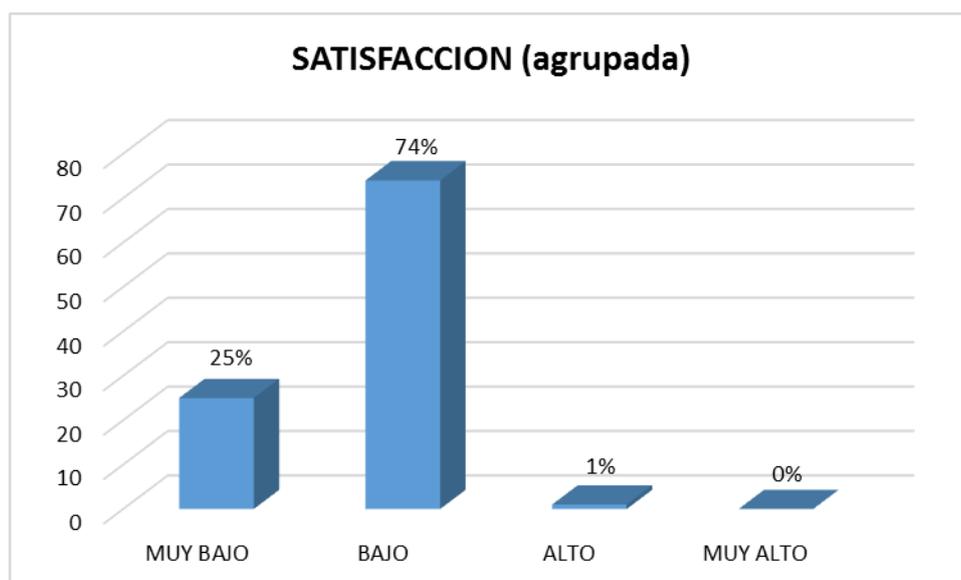
Fuente: Encuesta propia realizada a las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019

**Tabla N° 06 Estadística de la Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019**

<b>Estadísticos</b>		
<b>SATISFACION (agrupado)</b>		
N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		1,76
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		,452

Fuente: Encuesta propia realizada a las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019

**Grafico 3. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019.**



## 5.2. Resultados Inferenciales

**Tabla N° 07 Análisis de Hipótesis General**

<b>FACTORESSOCIODEMOGRAFICOS (agrupado)*SATISFACION (agrupado) tabulación cruzada</b>						
			SATISFACION (agrupado)			Total
			MUY BAJO	BAJO	ALTO	
FACTORESSOCIO- DEMOGRAFICOS (agrupado)	MUY BAJO	Recuento	1	2	0	3
		% dentro de FACTORESSOCIODEM OGRAFICOS (agrupado)	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
	BAJO	Recuento	17	50	0	67
		% dentro de FACTORESSOCIODEM OGRAFICOS (agrupado)	25,4%	74,6%	0,0%	100,0%
	ALTO	Recuento	7	21	1	29
		% dentro de FACTORESSOCIODEM OGRAFICOS (agrupado)	24,1%	72,4%	3,4%	100,0%
	MUY ALTO	Recuento	0	1	0	1
		% dentro de FACTORESSOCIODEM OGRAFICOS (agrupado)	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Total	Recuento	25	74	1	100
		% dentro de FACTORESSOCIODEM OGRAFICOS (agrupado)	25,0%	74,0%	1,0%	100,0%

Fuente: Encuesta propia realizada a las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019

**Tabla N° 08 Resumen de procesamiento de Datos**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>						
Casos						
Válido		Perdidos		Total		
N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje	
FACTORESSOCIODEMOG RAFICOS (agrupado) *	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
SATISFACION (agrupado)						

Fuente: Encuesta propia realizada a las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019

**Tabla N° 09 Prueba de Chi-Cuadrado**

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,921 <sup>a</sup>	6	,819
Razón de verosimilitud	3,182	6	,786
Asociación lineal por lineal	,514	1	,473
N de casos válidos	100		

Fuente: Encuesta propia realizada a las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019

De los datos obtenidos al aplicar nuestra encuesta en la tabla cruzada N° 07: factores Sociodemográficos (agrupado) y Satisfacción (agrupada) se puede observar que los familiares que acompañan a sus hijos menores de 5 años a la emergencia pediátrica del hospital Santa rosa II-2. cuyos factores sociodemográficos muy alto tienen un nivel satisfacción del 100%, mientras que las personas cuyo factores sociodemográficos bajo tienen una satisfacción baja de 74.6% y un nivel de satisfacción de 25,4% muy bajo, las personas cuyo factores sociodemográficos alto tienen un nivel de satisfacción bajo de 72.4% , un nivel de satisfacción muy de 24.1 y un nivel de satisfacción alto de 3.4%, y por ultimo las personas con factores sociodemográficos muy bajos tienen un nivel de satisfacción bajo de 66.7%, muy bajo de 33.3%.

Y, en cuanto al análisis inferencial de los resultados encontramos según la tabla N°09 los factores sociodemográficos se relacionan significativamente con la satisfacción de las madres que acuden a la emergencia Pediátrica del Hospital II-2, con un grado de libertad de 6 según la tabla de valores de Chi cuadrado tenemos un valor límite de 12,592 y según nuestro análisis tenemos

un valor de chi cuadrado =2,92 siendo inferior al límite, por lo tanto podemos demostrar y concluir que aceptamos nuestra hipótesis general.

**Tabla N° 10 FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS – CALIDAD**

		CALIDAD (agrupado)			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS (agrupado)	MUY BAJO	Recuento	0	2	1	3
		% dentro de				
		FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS (agrupado)	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%
	BAJO	Recuento	7	48	12	67
		% dentro de				
		FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS (agrupado)	10,4%	71,6%	17,9%	100,0%
	ALTO	Recuento	4	18	7	29
		% dentro de				
		FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS (agrupado)	13,8%	62,1%	24,1%	100,0%
	MUY ALTO	Recuento	0	0	1	1
		% dentro de				
		FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS (agrupado)	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	11	68	21	100
		% dentro de				
	FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS (agrupado)	11,0%	68,0%	21,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta propia realizada a las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019

**Tabla N° 11 Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,255 <sup>a</sup>	6	,511
Razón de verosimilitud	4,909	6	,556
Asociación lineal por lineal	,163	1	,686
N de casos válidos	100		

Fuente: Encuesta propia realizada a las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019

En cuanto a los datos obtenidos al aplicar nuestra encuesta en la tabla N° 10 cruzada: factores Sociodemográficos (agrupado) y calidad (agrupada) se puede observar que los familiares que acompañan a sus hijos menores de 5 años a la emergencia pediátrica del hospital Santa rosa II-2. cuyos factores sociodemográficos muy alto tienen una calidad alta del 100% , mientras que las personas cuyo factores sociodemográficos bajo tienen una calidad media de 71.6%, bajo de 10.4% y alta de 17.9%, las personas cuyo factores sociodemográficos alto tienen un calidad medio 62.1% , baja de 13.8% y alta de 24.1%, las personas cuyo factores sociodemográficos muy bajo tienen un calidad media de 66.7% , alta de 33,3%, del total de los familiares que acompañan a sus hijos menores de 5 años a la emergencia pediátrica del hospital Santa rosa II-2.

En cuanto al análisis inferencial de los resultados encontramos según la tabla N°11 los factores sociodemográficos se relacionan significativamente con la calidad de las madres que acuden a la emergencia Pediátrica del Hospital II-2, con un grado de libertad de 6 según la tabla de valores de Chi cuadrado tenemos un valor límite de 12,592 y según nuestro análisis tenemos un valor de chi cuadrado =5,25 siendo inferior al límite, por lo tanto podemos demostrar y concluir que aceptamos nuestra hipótesis específica.

**Tabla N° 12 FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS - BIENESTAR**

			BIENESTAR (agrupado)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS (agrupado)	MUY BAJO	Recuento	1	2	0	3
		% dentro de				
		FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS (agrupado)	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
	BAJO	Recuento	13	54	0	67
		% dentro de				
		FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS (agrupado)	19,4%	80,6%	0,0%	100,0%
	ALTO	Recuento	6	22	1	29
		% dentro de				
		FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS (agrupado)	20,7%	75,9%	3,4%	100,0%
	MUY ALTO	Recuento	0	1	0	1
		% dentro de				
		FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS (agrupado)	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Total	Recuento	20	79	1	100	
	% dentro de					
	FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS (agrupado)	20,0%	79,0%	1,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta propia realizada a las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019

**Tabla N° 13 Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,105 <sup>a</sup>	6	,796
Razón de verosimilitud	3,287	6	,772
Asociación lineal por lineal	,352	1	,553
N de casos válidos	100		

Fuente: Encuesta propia realizada a las madres de niños menores de 5 años del hospital santa rosa II – 2 – Piura 2019

De los datos obtenidos al aplicar nuestra encuesta en la tabla cruzada: factores Sociodemográficos (agrupado) y Bienestar(agrupada) se puede observar que

los familiares que acompañan a sus hijos menores de 5 años a la emergencia pediátrica del hospital Santa rosa II-2. cuyos factores sociodemográficos muy alto tienen un bienestar medio del 100%, mientras que las personas cuyo factores sociodemográficos bajo tienen un bienestar medio de 80.6% y bajo de 19.4% , las personas cuyo factores sociodemográficos alto tienen un bienestar medio de 75,9% , bajo de 20.7% y alto de 3.4%, las personas cuyo factores sociodemográficos muy bajo tienen un bienestar medio de 66.7% , bienestar bajo de 33,3%.

En cuanto al análisis inferencial de los resultados encontramos según la tabla N°13 los factores sociodemográficos se relacionan significativamente con el bienestar de las madres que acuden a la emergencia Pediátrica del Hospital II-2, con un grado de libertad de 6 según la tabla de valores de Chi cuadrado tenemos un valor límite de 12,592 y según nuestro análisis tenemos un valor de chi cuadrado =3,105 siendo inferior al límite, por lo tanto podemos demostrar y concluir que aceptamos nuestra hipótesis específica.

## CAPITULO VI:

### DICUSION DE RESULTADOS

#### 6.1. Contrastación de la hipótesis

De los datos obtenidos al aplicar nuestra encuesta, teniendo en cuenta que se considera satisfacción muy baja (0-5 ptos), bajo (6-11 ptos), alto (12-17 ptos) y muy alto (18-22 ptos) por lo que se puede observar en la tabla cruzada N° 07: factores Sociodemográficos y Satisfacción se puede observar que los familiares que acompañan a sus hijos menores de 5 años a la emergencia pediátrica del hospital Santa rosa II-2. Cuyos factores sociodemográficos muy alto tienen un nivel satisfacción del 100%, mientras que las personas cuyo factores sociodemográficos bajo tienen una satisfacción baja de 74.6% y un nivel de satisfacción de 25,4% muy bajo, las personas cuyo factores sociodemográficos alto tienen un nivel de satisfacción bajo de 72.4% , un nivel de satisfacción muy de 24.1 y un nivel de satisfacción alto de 3.4%, y por ultimo las personas con factores sociodemográficos muy bajos tienen un nivel de satisfacción bajo de 66.7%, muy bajo de 33.3%.

Y, en cuanto al análisis inferencial de los resultados encontramos según la tabla N°09 los factores sociodemográficos se relacionan significativamente con la satisfacción de las madres que acuden a la emergencia Pediátrica del Hospital II-2, con un grado de libertad de 6 según la tabla de valores de Chi cuadrado tenemos un valor límite de 12,592 y según nuestro análisis tenemos un valor de chi cuadrado =2,92

siendo inferior al límite, por lo tanto podemos demostrar y concluir que aceptamos nuestra hipótesis general.

En cuanto al análisis inferencial de los resultados obtenidos de nuestra Hipótesis General encontramos que según la tabla N°09 los factores sociodemográficos se relacionan significativamente con la satisfacción de las madres que acuden a la emergencia Pediátrica del Hospital II-2, con un grado de libertad de 6 según la tabla de valores de Chi cuadrado tenemos un valor límite de 12,592 y según nuestro análisis tenemos un valor de chi cuadrado =2,92 siendo inferior al límite, donde según los resultados obtenidos las mamás de los niños menores de 5 años con factores sociodemográficos bajos tienen una satisfacción baja (74,6%), mientras que las mamás de los niños menores de 5 años con factores sociodemográficos alto tienen una satisfacción baja (72.4%) por lo tanto podemos demostrar y aceptar que se afirma nuestra hipótesis general

De acuerdo a nuestra primera Hipótesis específica según los resultados encontramos en la tabla N°11 los factores sociodemográficos se relacionan significativamente con la calidad de las madres que acuden a la emergencia Pediátrica del Hospital II-2, con un grado de libertad de 6 según la tabla de valores de Chi cuadrado tenemos un valor límite de 12,592 y según nuestro análisis tenemos un valor de chi cuadrado =5,25 siendo inferior al límite. Según los resultados obtenidos al aplicar la encuesta en la tabla 10 las madres de los niños menores de 5 años con factores sociodemográficos bajo y alto respondieron en su mayoría tener un nivel de calidad medio con respecto al servicio de emergencia

pediátrica del Hospital Santa Rosa II-2 Piura por lo tanto podemos demostrar y concluir que aceptamos nuestra hipótesis específica.

En cuanto al análisis inferencial de la segunda Hipótesis específica con los resultados obtenidos, encontramos según la tabla N°13 los factores sociodemográficos se relacionan significativamente con el bienestar de las madres que acuden a la emergencia Pediátrica del Hospital II-2, con un grado de libertad de 6 según la tabla de valores de Chi cuadrado tenemos un valor límite de 12,592 y según nuestro análisis tenemos un valor de chi cuadrado =3,105 siendo inferior al límite, según los resultados obtenidos al aplicar la encuesta tabla N° 12 se puede apreciar que las madres de niños menores de 5 años con factores sociodemográficos bajo y alto tienen un nivel de bienestar medio con respecto a la a la emergencia Pediátrica del Hospital II-2 Piura, por lo tanto, podemos demostrar y concluir que aceptamos nuestra hipótesis específica.

## **6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares**

En el presente estudio de investigación encontramos que hay una relación significativa entre sus variables, es decir que se afecta una a la otra, pues los factores sociodemográficos influyen ya sea de manera positiva o negativa en la satisfacción de las madres al ser hospitalizados sus niños menores de 5 años en la emergencia pediátrica del Hospital Santa Rosa II-2, si bien es cierto el hecho de que un hijo se enferme ya genera estrés y preocupación por parte de la madre , más aun cuando se encuentra en una emergencia pediátrica, donde el soporte por parte del personal de salud, el

ambiente, la atención, el tiempo de demora en colocación de tratamiento, el abastecimiento de los medicamentos por parte de farmacia y varios puntos, juegan un papel importante en la satisfacción de la madre , recordando que la mayoría de nuestros pacientes pertenecen al seguro integral de salud, seguro que por normativa del ministerio del salud pertenece a la población con recursos económicos bajos, más aun se debe tener en cuenta que mientras la madre se encuentre con una buena satisfacción esta será transmitida al niño, mostrando seguridad, confianza, disminuyendo el miedo a un ambiente nuevo por parte del niño y así poder ayudar en su tratamiento.

El presente trabajo de investigación se recopiló información a través de una encuesta de elaboración pasando rigurosamente por una serie de pasos para su validación y confiabilidad, según Bacci (2007) describe que los “factores sociodemográficos como las condiciones de vida de las sociedades humanas, su grado de civilización y los recursos que disponen, influyen directamente e indirectamente en la salud. La forma de qué habitualmente vive el grupo social y el modo en como satisface las necesidades elementales de la vida, estos parecen ser los factores más importantes que condicionan el estado de salud de la población.” (10). Además, la satisfacción del usuario externo o paciente tiene influencias por diferentes causas como es su estado emocional, el tipo de enfermedad o gravedad de la misma, el entorno donde se realizará su atención, el tiempo de la atención, privacidad y trato con el paciente por parte del personal de salud las

cuales modifican su apreciación sobre la calidad de atención. La concordancia entre la relación significativa entre las variables lo podemos observar también en otros trabajos de investigación, aunque con diferente población, pero las mismas variables, ya que existen muy pocos trabajos de investigación en el área pediátrica, tanto en el ámbito internacional como nacional.

Nuestros resultados estuvieron en coherencia con la literatura mundial, donde Aurora Fontova Almató. 2015, en su trabajo de investigación estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario-España donde la satisfacción de los pacientes y acompañantes del servicio de urgencias es elevada, donde concluyen que los factores asociados a la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias han sido la edad, el sexo, el optimismo, el tiempo de espera percibido hasta la visita médica y el control del dolor.

Además, Mantilla y Faroid (2014). concluyen en su trabajo de investigación que los factores sociodemográficos están relacionados significativamente con la satisfacción de usuario

Cabe resaltar que la satisfacción del usuario es un tema de interés creciente en la salud pública y gestión de servicios. Su conceptualización y entendimiento causal es complejo y múltiple, primero, porque reside en la percepción subjetiva del usuario y, luego, porque se basa en metodologías, técnicas e instrumentos de medición diversos y poco estandarizados.

Los resultados encontrados a nivel nacional guardan similitud con nuestro trabajo de investigación según Elvia Vargas Wong 2017 en su investigación, concluyo que sus resultados fueron comprobados en una relación positiva, con una relación moderada entre las variables de nivel de satisfacción y factores sociodemográficos de gestantes del CMI Santa Anita; siendo el nivel de significancia bilateral  $p < 0.05$  en tanto se concluye principalmente que los factores sociodemográficos influyen en el nivel de satisfacción de las gestantes del CMI Santa Anita.

De igual forma Mendocilla Sotomayor 2015 encontró que Existe un nivel aceptable de satisfacción del usuario externo con la atención médica recibida en los consultorios externos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Entre las características sociodemográficas que se asociaron con la satisfacción del usuario externo tenemos el grupo etario, grado de instrucción y ocupación.

Por otra parte, Huisa López, Ramírez Rodríguez 2017, en su trabajo de investigación encontró que la satisfacción no tiene relación con la edad, el sexo, el estado civil y grado de instrucción de los padres, pero si se encontró significancia con la ocupación de los padres, donde al tener trabajo independiente presentan una satisfacción media (54%) y las amas de casa, estudiantes y trabajadores dependientes tienen un nivel de satisfacción alta.

Según nuestro trabajo de investigación la ocupación de las madres de los niños menores de 5 años está dentro de los factores

sociodemográficos, lo que influye también en su satisfacción afirmando lo que Huisa López encontró en su investigación.

Por otro lado, Dávalos Córdova, Carlos 2017 concluye que la insatisfacción global encontrada fue de 50.3%. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global.

## **6.2. Responsabilidad ética.**

Nuestra investigación tiene la responsabilidad fundamental de proteger a todas nuestras participantes y de colocar el bienestar de ellos por encima de los intereses de la ciencia y de la sociedad, además se contó con el consentimiento informado antes de ser admitido al estudio de investigación y previa aplicación del cuestionario. Además, se protegió en todo momento la confidencialidad de cada uno de los participantes.

## Conclusiones

- Existe relación significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años que acuden al servicio de emergencia pediátrica del Hospital Santa Rosa II-2 evidenciado con la prueba de hipótesis cuyo resultado es  $\chi^2=2.92$ .
- Existe relación significativa entre los factores sociodemográficos y la dimensión bienestar en las madres de niños menores de 5 años que acuden al servicio de emergencia pediátrica del Hospital Santa Rosa II-2 evidenciado en la prueba de hipótesis cuyo resultado es  $\chi^2=5.25$ .
- Existe relación significativa entre los factores sociodemográficos y la dimensión calidad en las madres de niños menores de 5 años que acuden al servicio de emergencia pediátrica del Hospital Santa Rosa II-2 evidenciado en la prueba de hipótesis cuyo resultado es  $\chi^2=3.1$ .

## RECOMENDACIONES

- Al director del Hospital Santa Rosa II-2 Piura que considere como política constitucional la capacitación en aspectos de la atención en el cuidado de niños menores de 5 años, asimismo en proporcionar mayor acceso al seguro integral de salud.
- Que el director del hospital considere dentro de su presupuesto anual, un monto presupuestal para capacitación sobre calidad de cuidado además implementar insumos y medicamentos para una atención de calidad.
- La enfermera jefa del servicio de emergencia que considere acciones estratégicas de capacitación de calidad de cuidados en la atención del paciente pediátrico.
- A las enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia pediátrica que se autoincetiven para la capacitación de la calidad del cuidado.

## Bibliografía

1. Silva Ramos J. <http://www.hnseb.gob.pe/Octubre2017/RD-477.pdf>. [Online].; 2017 [cited 2019 03 27. Available from: HYPERLINK "http://www.hnseb.gob.pe/Octubre2017/RD-477.pdf" <http://www.hnseb.gob.pe/Octubre2017/RD-477.pdf> .
2. Huiza Guardia G. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza\\_gg.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza_gg.pdf?sequence=1). [Online].; 2006 [cited 2019 3 28. Available from: HYPERLINK "http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza\_gg.pdf?sequence=1" [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza\\_gg.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza_gg.pdf?sequence=1) .
3. Espinoza Torres W, Liberato Huaranga U. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8087/ENSestowr.pdf?sequence=3>. [Online].; 2017 [cited 2019 03 28. Available from: HYPERLINK "http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8087/ENSestowr.pdf?sequence=3" <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8087/ENSestowr.pdf?sequence=3> .
4. Fontova Almató A. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5>. [Online].; 2015 [cited 2019 03 28. Available from: HYPERLINK "https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5" <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5> .
5. Pérez Tirado L, Blanco H, et a. Evaluación de la satisfacción de los familiares en las urgencias pediátricas. revista de calidad asistencial. 2010; 25(2).
6. Morales Gonzales C. <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>. [Online].; 200\* [cited 2019 03 29. Available from: HYPERLINK

"<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>"

<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf> .

7. Mantilla y Faroid (2014).

<http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/handle/10946/1439>. [Online].; 2018 [cited 2019 03 28. Available from: HYPERLINK

"<http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/handle/10946/1439>"  
<http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/handle/10946/1439>.

8. Ruiz Romeroa V, Fajardo Molinab J, et a. Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. revista de calidad asistencial. 2011 Marzo - Abril; 26(2).

9. Camargo Gonzales LM, Taipei Huaman V.

<http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/129>. [Online].; 2017 [cited 2019 03 29. Available from: HYPERLINK

"<http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/129>"  
<http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/129> .

10. Vargas Wong, Elvia MeraryM.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22251/Vargas\\_WEM.pdf?sequence=1&isAllowed](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22251/Vargas_WEM.pdf?sequence=1&isAllowed) [Online].; 2016 [cited 2019 03 29. Available from: HYPERLINK

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22251/Vargas\\_WEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22251/Vargas_WEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

11. Urrutia Mundaca S. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4498>.

[Online].; 2016 [cited 2019 03 29. Available from: HYPERLINK "  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4498>"

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4498>

12. Dávalos Córdova, C. <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/974>. [Online].;

2000 [cited 2019 03 29. Available from: HYPERLINK "

<http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/974>"

<http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/974>.

13. Castro Prieto MR, Villagarcia Zecerada H, Saco Méndez S.

<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2128>

[Online].; 2003 [cited 2019 03 29. Available from: HYPERLINK "

<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2128>"

<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2128>

14. Oliva Estrada E.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva\\_EE.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva_EE.pdf)

?sequence=1&isAllowed=y. [Online].; 2015 [cited 2019 03 29.

Available from: HYPERLINK

"[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva\\_EE.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva_EE.pdf)

f?sequence=1&isAllowed=y"

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva\\_EE.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva_EE.pdf)

[?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva_EE.pdf) .

15. UPIACHIHUA SALINAS HE.

[http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3565/Herman\\_Tesis\\_Titulo\\_2015.pdf?sequence=1](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3565/Herman_Tesis_Titulo_2015.pdf?sequence=1). [Online].; 2015 [cited 2019 03 29.

Available from: HYPERLINK

"[http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3565/Herman\\_Tesis\\_Titulo\\_2015.pdf?sequence=1](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3565/Herman_Tesis_Titulo_2015.pdf?sequence=1)"

[http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3565/Herman\\_Tesis\\_Titulo\\_2015.pdf?sequence=1](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3565/Herman_Tesis_Titulo_2015.pdf?sequence=1)

[\\_Tesis\\_Titulo\\_2015.pdf?sequence=1](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3565/Herman_Tesis_Titulo_2015.pdf?sequence=1)"

[http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3565/Herman\\_Tesis\\_Titulo\\_2015.pdf?sequence=1](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3565/Herman_Tesis_Titulo_2015.pdf?sequence=1) .

16. Gerencie.com. <https://www.gerencie.com/trabajadores-independientes.html>. [Online].; 2018 [cited 2019 marzo 29.

17. Mila O. <https://es.scribd.com/doc/117737885/Definicion-de-trabajador-o-trabajadora-dependiente>. [Online].; 2018 [cited 2019 marzo 29. Available from: HYPERLINK "<https://es.scribd.com/doc/117737885/Definicion-de-trabajador-o-trabajadora-dependiente>"

<https://es.scribd.com/doc/117737885/Definicion-de-trabajador-o-trabajadora-dependiente>

[trabajadora-dependiente](#) .

18. Civil. DdE. <http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0044/C6-6.htm>.. [Online]. [cited 2019 marzo 29. Available from: HYPERLINK "http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0044/C6-6.htm. "  
<http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0044/C6-6.htm> .
19. urbano dd. <https://www.unicef.org/spanish/sowc2012/pdfs/SOWC-2012-Definiciones.pdf>. [Online]. [cited 2019 marzo 29. Available from: HYPERLINK "https://www.unicef.org/spanish/sowc2012/pdfs/SOWC-2012-Definiciones.pdf"  
<https://www.unicef.org/spanish/sowc2012/pdfs/SOWC-2012-Definiciones.pdf> .
20. marginal Ddu. <http://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Zona-Urbano>. [Online]. [cited 2019 marzo 29. Available from: HYPERLINK "http://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Zona-Urbano"  
<http://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Zona-Urbano> .
21. rural Ddz. <http://sobreconceptos.com/zona-rural>.. [Online]. [cited 2019 marzo 29. Available from: HYPERLINK "http://sobreconceptos.com/zona-rural. "  
<http://sobreconceptos.com/zona-rural> .
22. Matsumoto Nishizawa R. en su trabajo de investigacion Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda. Red de Revistas Científicas de América Latina, España 2014
23. J. P. Bases conceptuales de la enfermeria profesional. 1st ed. Londres ; 2000.
24. **Reseña de "La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación" de Donabedian A.**  
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. 1990 32(2)  
25  
Ossa Ramírez JF, González Velásquez E, et a. Los conceptos de bienestar

y satisfacción. Una revisión de tema. Revista Científica Guillermo de Ockham. 2005 enero - junio; 3(1°).

26. bravo yanez I, Hilda GY. CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA RELACIONADA CON EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES GENERAL ENRIQUE GARCES- EMERGENCIA PEDIATRICA. PAIS 2016.. SE REPITE
27. BRAVO YANEZ I, HILDA GJ. Calidad De Los Cuidados De Enfermería Relacionada Con El Grado De Satisfacción De Los Pacientes En El Hospital General Enrique Garcés- Servicio De Emergencias Pediátricas-. 2016..SE REPITE
28. GALVEZ GUERRERO LM. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA Y PEDIATRÍA DEL CENTRO DE SALUD ALONZO SUAZO. 2015..
29. SIVANA MAQUE m, TARRAGA CORRALES C. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y SATISFACCIÓN. 2015.
30. Quispe Guevara, Palacios Gian, en su trabajo de investigación titulado: FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS A LAS DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, 2017.  
<http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/117/1/TESIS.pdf>
- 31.- Fontova Aurora, en su trabajo de investigación titulado: ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES Y PROFESIONALES EN UN SERVICIO DE URGENCIAS HOSPITALARIO. Genova , 2015.  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5>.

32.- Carmen Valery, Sosa Suarez . SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD COOPERATIVA UNIVERSAL.

Lima 2018.

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

33.-Fred Gustavo C. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. 2015..

34. Uribe Meneses TAD. Confort de los pacientes hospitalizados en el servicio de neurocirugía. ciencia y cuidado. 2012 diciembre; 09(02).

35. OMS. www.who.int. [Online].; 2019 [cited 2019 03 30. Available from: HYPERLINK "www.who.int" [www.who.int](http://www.who.int) .

36. moora k. definicion de urgencia pediatrica. [Online].; 2019 [cited 2019 03 30. Available from: HYPERLINK "https://es.scribd.com" <https://es.scribd.com> .

# **ANEXOS**

**ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA: FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS Y LA SATISFACCION EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIATRICA, HOSPITAL SANTA ROSA II-2 -2019**

DEFINICION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACION DE HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	METODOLOGÍA TIPO - DISEÑO	POBLACION – MUESTRA Y MUESTREO	INSTRUMENTOS
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>V.1: Factores Sociodemográficos</b> <b>Indicadores:</b> - Edad - Procedencia - Trabajo - Ingreso mensual - Distancia entre el hogar y el establecimiento - Grado de instrucción - Estado civil - Religión – relación con dios - Tipo de seguro - Parentesco del niño con la madre.	<b>Metodología:</b> <b>Tipo</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuantitativa</li><li>• Transversal</li><li>• Descriptivo</li></ul> <b>Diseño:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Correlacional</li></ul>	<b>Población:</b> La población está conformada por 150 madres de familia que acuden al servicio de emergencia pediátrica Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II-2  <b>Muestra:</b> Madres de familia que acuden al servicio de emergencia pediátrica Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II-2  <b>N= 100 madres de familia.</b>	<b>Técnicas:</b> Encuesta y Observación  <b>Instrumento:</b> Se utilizará un Cuestionario sobre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de emergencia pediátrica-Hospital Santa Rosa II-2
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICA</b>	<b>V.2:</b> <b>Satisfacción</b> - Percepción del ambiente Hospitalario. - Trato de recibió por parte del personal de			
<b>PE1:</b> ¿Existe relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción en la dimensión social, en madres que acuden al servicio de	<b>OE1:</b> Identificar la relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción en la dimensión social en madres que acuden	<b>HE1:</b> Existe relación significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción en la dimensión				

<p>emergencia pediátrica-Hospital Santa Rosa II-2- 2019?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Existe relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción en la dimensión bienestar y calidad en madres que acuden al servicio de emergencia pediátrica-Hospital Santa Rosa II-2-2019?</p>	<p>al servicio de emergencia pediátrica Hospital Santa Rosa II-2- 2019.</p> <p><b>OE2:</b> Identificar la relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción en la dimensión bienestar y calidad en madres que acuden al servicio de emergencia pediátrica Hospital Santa Rosa II-2- 2019.</p>	<p>bienestar de las madres que acuden al servicio de emergencia pediátrica Hospital Santa Rosa II-2- 2019.</p> <p><b>HE2:</b> Existe relación significativa entre Los factores sociodemográficos y la satisfacción en la dimensión calidad influyen de manera positiva en las madres que acuden al servicio de emergencia pediátrica Hospital Santa Rosa II-2- 2019.</p>	<p>enfermería</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Atención</li> <li>- Información sobre los cuidados hacia el niño</li> <li>- Seguridad en la estancia hospitalaria.</li> <li>- La información fue clara y entendible.</li> <li>- Tiempo de la aplicación del procedimiento.</li> <li>- Tiempo en la atención</li> <li>- Percepción del trato del personal de salud.</li> <li>- Tipo de trato del personal de salud.</li> <li>- Tiempo de espera en el área de emergencia pediátrica.</li> <li>- Expectativas cubiertas en la atención.</li> </ul>			
--	---	--	--	--	--	--

**ANEXO II: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, ..... estoy de acuerdo en participar en la presente investigación que se lleva a cabo por las----- en conjunto con el Hospital-----.

El objetivo de esta investigación es establecer la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral en el profesional de -----  
-----

Con esta información, se podrá saber claramente, la importancia de la motivación y como se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital -----  
-----se desea que los resultados de esta investigación sean de utilidad al Hospital a fin de que pueda contribuir a elevar el nivel de su gestión.

**Entiendo que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración.**

Permito que la información obtenida sea utilizada sólo con fines de investigación.

-----

Firma del trabajador

-----

Firma investigador

### ANEXO III: GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES SEGÚN LA PRUEBA BINOMIAL

Se ha considerado

0: si la respuesta es negativa.

1: si la respuesta es positiva.

$$P = \frac{0.390625}{10} = 0.0390625$$

Si  $P$  es  $< 0.5$ , el grado de concordancia es significativo, por lo tanto de acuerdo a cada resultado obtenido por cada juez, son menor a 0.5, sin embargo en la el ítems 5 se replanteara la pregunta dada.

## ANEXO IV

### FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERIA PEDIATRICA

#### CUESTIONARIO

#### **I. INTRODUCCIÓN:**

El presente instrumento forma parte de una investigación titulada:

**“FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS Y LA SATISFACCION EN MADRES CON NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIATRICA DEL HOSPITAL SANTA ROSA II-2 2019”**

Tiene como objetivo establecer entre los factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de emergencia pediátrica-Hospital Santa Rosa II-2 – 2019; que servirá para obtener el título de grado de especialista en Enfermería Pediátrica.

#### **II. INSTRUCCIONES:**

Se solicita que cada pregunta sea respondida de manera honesta, objetiva y veraz y es por eso que la información obtenida por usted es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados serán manejados solo para el trabajo de investigación.

A continuación, se le presenta 30 preguntas que deberá responder de la siguiente manera:

Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y conteste con un aspa (x) la respuesta que usted crea que sea la correcta.

Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

### **III. DATOS GENERALES**

**1. ¿Qué edad tiene?**

- a) 15 - 20
- b) 21 – 30
- c) 31- 40
- d) 41 a mas

**2. ¿Cuál es su procedencia?**

- a) Rural
- b) Urbano

**3. Motivo de ingreso al hospital**

- a) Enfermedad dermatológica
- b) Fiebre
- c) Diarreas
- d) Enfermedad respiratoria
- e) Convulsión

**4. ¿Fue hospitalizado anteriormente?**

- a) No
- b) Si

### **IV. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS**

#### **DEMOGRAFICOS.**

**5.Cuál es su ocupación**

- a) No trabaja.
- b) Ama de casa.
- c) Independiente.
- d) Trabajo estable.

**6. ¿Cuánto es tu ingreso mensual en tu familia?**

- a) Menor de 800
- b) 850 a 1200
- c) 1250 a 1600
- d) 1600 a más.

**7. Distancia desde el hogar al establecimiento de salud.**

- a) < 15 min
- b) 15-30 min
- c) 30-60min
- d) >60 min

**V. SOCIAL**

**8. ¿Cuál es su grado de instrucción?**

- a) Analfabeto.
- b) Primaria completa.
- c) Secundaria Completa
- d) Superior completo.

**9. ¿Cuál es su estado civil?**

- 1) Soltera (o)
- 2) Separada (o)
- 3) Conviviente
- 4) Casada (o)

**10. ¿A qué religión pertenece?**

- 1) Mormona
- 2) Testigo de. Jehová.
- 3) Evangélico.
- 4) Católico.

**11. Tipo de seguro por el cual se atiende.**

- 1) Particular
- 2) Seguro Salud Pol
- 3) Es salud
- 4) SIS

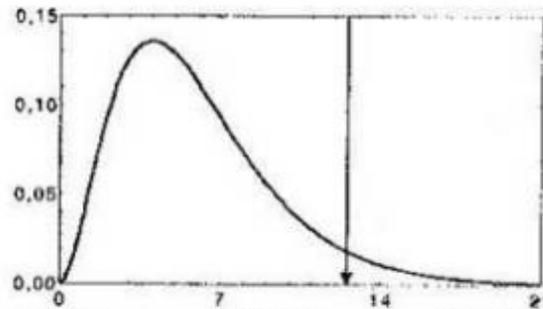
	ÍTEMS	RESPUESTA		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
<b>III</b>	<b>BIENESTAR</b>			
14	Siento un ambiente agradable al ingresar al hospital.			
15	La enfermera llama a mi hijo por su nombre.			
16	Siento que me brindan un trato cordial y amable.			
17	Creo que la enfermera muestra interés por la salud del niño/a.			
18	Siento que la enfermera me escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.			
19	Me siento segura durante la estancia hospitalaria en el tratamiento de su hijo			
20	Me gusta la manera como la enfermera me explica las acciones que realizar con mi hijo .			
21	Tengo la confianza de volver a esta institución			
22	Siento una buena atención hacia mi hijo por parte del personal de salud.			
23	Creo que encuentro todo lo necesario en el hospital para la atención de mi hijo.			
24	Siento que la enfermera interactúa de manera amable con mi hijo			
<b>IV</b>	<b>CALIDAD</b>			
25	El tiempo de aplicación de procedimientos para mi hijo es el adecuado.			
26	El tiempo de atención en la emergencia pediátrica fue adecuado.			
27	Fue adecuado el tiempo de espera en el área de emergencia pediátrica.			
28	El trato que percibe por parte del personal de salud es adecuado.			
29	Recibe usted un trato amable por parte del personal de salud.			
30	La atención brindada por el personal de salud cumple con sus expectativas			
31	Si su hijo se enfermara, ¿Regresaría usted a este hospital?			

Fuente: Elaboración propia (2019).

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

ANEXO V: TABLA DE DISTRIBUCION DE CHI-CUADRADO

Tabla de la Distribución de Chi-cuadrado (c2).  $P(\chi^2_{(10)} < 12,55) = 0,75$



gl	Valor-p							
	0.5	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
1	0.45	1.32	2.71	3.84	5.02	6.63	7.88	10.83
2	1.39	2.77	4.61	5.99	7.38	9.21	10.60	13.82
3	2.37	4.11	6.25	7.81	9.35	11.34	12.84	16.27
4	3.36	5.39	7.78	9.49	11.14	13.28	14.86	18.47
5	4.35	6.83	9.24	11.07	12.83	15.09	16.75	20.52
6	5.35	7.84	10.64	12.59	14.45	16.81	18.55	22.46
7	6.35	9.04	12.02	14.07	16.01	18.48	20.28	24.32
8	7.34	10.22	13.36	15.51	17.53	20.09	21.95	26.12
9	8.34	11.39	14.68	16.92	19.02	21.67	23.59	27.88
10	9.34	12.55	15.99	18.31	20.48	23.21	25.19	29.59
11	10.34	13.70	17.28	19.68	21.92	24.72	26.76	31.26
12	11.34	14.85	18.55	21.03	23.34	26.22	28.30	32.91
13	12.34	15.98	19.81	22.36	24.74	27.69	29.82	34.53
14	13.34	17.12	21.06	23.68	26.12	29.14	31.32	36.12
15	14.34	18.25	22.31	25.00	27.49	30.58	32.80	37.70
16	15.34	19.37	23.54	26.30	28.85	32.00	34.27	39.25
17	16.34	20.49	24.77	27.59	30.19	33.41	35.72	40.79
18	17.34	21.60	25.99	28.87	31.53	34.81	37.16	42.31
19	18.34	22.72	27.20	30.14	32.85	36.19	38.58	43.82
20	19.34	23.83	28.41	31.41	34.17	37.57	40.00	45.31
21	20.34	24.93	29.62	32.67	35.48	38.93	41.40	46.80
22	21.34	26.04	30.81	33.92	36.78	40.29	42.80	48.27
23	22.34	27.14	32.01	35.17	38.08	41.64	44.18	49.73
24	23.34	28.24	33.20	36.42	39.36	42.98	45.56	51.18
25	24.34	29.34	34.38	37.65	40.65	44.31	46.93	52.62
26	25.34	30.43	35.56	38.89	41.92	45.64	48.29	54.05
27	26.34	31.53	36.74	40.11	43.19	46.96	49.64	55.48
28	27.34	32.62	37.92	41.34	44.46	48.28	50.99	56.89
29	28.34	33.71	39.09	42.56	45.72	49.59	52.34	58.30
30	29.34	34.80	40.26	43.77	46.98	50.89	53.67	59.70
40	39.34	45.62	51.81	55.76	59.34	63.69	66.77	73.40
50	49.33	56.33	63.17	67.50	71.42	76.15	79.49	86.66
60	59.33	66.98	74.40	79.08	83.30	88.38	91.95	99.61
70	69.33	77.58	85.53	90.53	95.02	100.43	104.21	112.32
80	79.33	88.13	96.58	101.88	106.63	112.33	116.32	124.84
90	89.33	98.65	107.57	113.15	118.14	124.12	128.30	137.21
100	99.33	109.14	118.50	124.34	129.56	135.81	140.17	149.45

**ANEXO VI: Base de Datos- importados del programa SPSS 23**

1	2	1	1	2	1	2	1	3	3	3	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	1	1	1	1	3	3	3	4	2	1	1	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	
4	2	1	1	1	1	4	3	3	6	3	1	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
5	3	1	1	4	1	3	3	4	5	4	1	1	4	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
6	2	2	1	3	2	4	3	4	5	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2
7	1	1	1	1	2	2	1	3	4	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2
8	1	2	1	1	2	2	1	3	3	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
9	2	2	2	1	1	4	4	2	5	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
10	3	2	2	3	1	3	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
11	1	1	1	2	1	2	1	4	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	2	2	4	2	4	4	1	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1
13	3	1	2	1	1	4	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
14	2	1	2	2	1	3	2	2	3	3	2	1	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2
15	2	1	1	2	1	4	4	4	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2

16	1	1	1	5	1	2	1	4	6	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	4	1	2	4	1	3	2	2	3	3	1	1	6	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	
18	3	1	2	2	1	2	1	2	5	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	2	1	1	4	2	3	3	3	3	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	1	1	2	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3		
21	2	2	1	2	1	4	4	4	5	3	1	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2		
22	3	1	2	5	1	3	4	2	6	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	1	2	1	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
24	3	2	2	3	1	3	2	2	3	3	1	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
25	2	1	1	4	2	2	1	4	4	1	2	5	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	
26	3	1	2	2	1	3	4	2	3	3	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
27	1	1	2	5	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	
28	3	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	3	6	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	
29	2	1	2	3	2	3	3	2	5	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	
30	1	1	2	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
31	2	1	1	4	1	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	

32	1	1	1	2	1	2	1	4	4	1	1	1	1	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
33	3	2	2	4	1	3	3	2	5	2	2	1	6	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
34	3	2	2	3	2	4	4	1	5	3	1	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
35	2	1	2	1	1	3	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
36	3	1	1	5	1	4	2	4	3	2	1	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
37	3	1	2	5	1	4	3	2	5	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
38	1	2	2	1	2	4	3	2	3	2	1	2	6	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
39	2	1	1	2	2	2	1	4	3	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	
40	2	1	2	5	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	2	2	1	3	2	4	3	3	5	3	1	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	3	2	1	5	1	3	2	2	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	2	1	4	1	3	3	2	5	3	1	1	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	2	1	1	5	2	2	1	3	6	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	4	2	1	5	2	4	3	3	5	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	1	1	1	2	2	1	1	2	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
47	2	2	1	5	1	3	2	3	1	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2





80	3	2	2	5	2	3	2	2	3	2	1	4	6	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
81	1	1	2	5	2	2	1	1	4	2	2	1	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
82	2	1	1	3	1	2	1	3	6	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
83	1	1	1	1	2	3	2	4	6	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1		
84	1	1	1	3	2	2	1	4	4	1	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
85	1	2	1	1	1	4	2	4	4	2	1	1	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
86	3	2	2	2	2	4	3	1	5	3	1	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	
87	3	1	2	3	2	4	4	2	5	4	1	6	4	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
88	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2		
89	2	1	2	3	2	3	2	3	6	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3		
90	2	2	2	4	1	3	2	3	6	2	1	1	5	1	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3		
91	2	2	2	3	2	3	3	2	6	3	1	1	4	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
92	3	1	2	3	2	4	3	1	5	6	1	3	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	3	3		
93	1	1	1	2	2	2	1	4	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
94	3	2	2	2	1	4	3	2	5	3	1	2	4	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
95	2	1	2	3	2	2	1	2	6	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	

96	2	2	1	1	2	4	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	
97	3	1	2	3	2	3	2	2	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
98	1	2	2	3	2	2	1	2	4	3	1	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
99	2	1	2	1	1	3	2	2	6	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
100	3	2	1	1	1	4	2	4	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2