

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado Ciencias de la Salud



Una Institución Adventista

**Nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda
el profesional de Enfermería, en el servicio de pediatría en tres
instituciones prestadoras de servicios de salud, 2020**

Trabajo Académico para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de

Enfermería: Pediatría

Por:

Katherine Joana Rodríguez Vilca

Asesora:

Dra. María Angela Paredes Aguirre

Lima, 03 de setiembre de 2020

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

YO, MARIA ANGELA PAREDES AGUIRRE DE BELTRÁN adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo académico: *“Satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en tres instituciones prestadoras de servicios de salud de Lima, 2020”*, constituye la memoria que presenta la licenciada: KATHERINE JOANA RODRÍGUEZ VILCA, para aspirar al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Pediatría, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo académico son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los tres días del mes de setiembre de 2020.



Dra. Maria Angela Paredes Aguirre de Beltrán

Satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en tres instituciones prestadoras de servicios de salud de Lima, 2020

TRABAJO ACADÉMICO

Presentado para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería:
Pediatría

JURADO CALIFICADOR



Mg. Nira Cutipa Gonzales

Presidente



Mg. Katherine Mescua Fasanando

Secretario



Dra. Maria Angela Paredes Aguirre de Beltrán

Asesor

Lima, 03 de setiembre de 2020

Índice

Resumen.....	vi
Capítulo I.....	7
Planteamiento del problema.....	7
Identificación del problema.....	7
Formulación del problema	9
Problema general.....	9
Objetivos	9
Objetivo general.	9
Objetivos específicos.....	9
Justificación del estudio	9
Aporte teórico.....	9
Aporte metodológico.....	10
Relevancia practica y social	10
Capítulo II	11
Desarrollo de las perspectivas teóricas	11
Antecedentes de la investigación	11
Marco teórico	13
Calidad.....	13
Calidad de atención en salud	13
Calidad en el cuidado de enfermería	13
Enfermería pediátrica	14
Satisfacción de los padres.....	15
Los padres de familia en el cuidado del niño	17
Definición conceptual de términos.....	18
Nivel de Satisfacción de los padres	18

Calidad de atención de enfermería.....	18
Teoría de enfermería.....	19
Capítulo III.....	20
Metodología.....	20
Descripción del área geográfica de estudio.....	20
Población y muestra.....	21
Criterios de inclusión.....	21
Criterios de exclusión.....	21
Tipo y diseño de estudio.....	21
Identificación de la variable.....	22
Operacionalización de la variable.....	23
Instrumentos de recolección de datos.....	25
Proceso de recolección de datos.....	26
Procesamiento y análisis de datos.....	26
Consideraciones éticas.....	26
Capítulo IV.....	28
Aspectos administrativos.....	28
Cronograma.....	28
Presupuesto.....	29
Referencias.....	30
Apéndices.....	35
Apéndice A. Instrumento.....	36
Apéndice B. Validación.....	39
Apéndice C. Confiabilidad.....	59
Apéndice D. Matriz de consistencia.....	61
Apéndice E. Consentimiento informado.....	65

Resumen

El personal de enfermería se encuentra involucrado en la recuperación sanitaria de los pacientes ya que el mayor tiempo lo emplean al cuidado integral de la salud; así mismo, se menciona que estudios muestran que los factores determinaban la satisfacción en las atenciones de salud llevando a cabo que el diez por ciento se sentían satisfechos con las atenciones recibidas; el diecisiete por ciento se debía a otros factores de atención. La presente investigación tiene como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de padres con la calidad de atención que recibe de los enfermeros en la unidad de pediatría de tres instituciones prestadoras de servicios de salud. Será un estudio cuantitativo, descriptivo comparativo, para la recolección de los datos se usará un cuestionario previamente validado por juicio de expertos, y para ello se aplica la fórmula matemática de V de Aiken, teniendo como resultado de 1, para la confiabilidad, se determinó mediante el estadístico Alfa de Cronbach, teniendo como resultado de 0.94, esto nos muestra que el instrumento es confiable estadísticamente; La recolección de la encuesta se obtendrá mediante un cronograma fijado por la jefa de servicios solicitados para el estudio previamente con su autorización acordada, la presentación de los resultados serán en tablas en gráficos descriptivos, así mismo se respetará todos los principios bioéticos.

Palabras claves: Satisfacción, padres, pediatría.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016), a nivel mundial, los profesionales de enfermería, representan el grupo ocupacional más grande de la fuerza de trabajo del cuidado para la salud (70% del total). El personal de enfermería se encuentra involucrado en la recuperación sanitaria de los pacientes ya que el mayor tiempo lo emplean al cuidado integral de la salud; así mismo, se menciona que estudios muestran que los factores determinaban la satisfacción en las atenciones de salud llevando a cabo que el diez por ciento se sentían satisfechos con las atenciones recibidas; el diecisiete por ciento se debía a otros factores de atención.

Gonzalez (2012) menciona que la calidad de atención en los centros hospitalarios de la ciudad de México es relativamente deficiente ya que los recursos que cuentan es insuficiente para que den una atención de calidad; no cuentan con materiales de insumo, con buena higiene de sus ambientes llevando a cabo la mala calidad de prestación de salud. Según los datos estadísticos, mostraron que 40 % no se le trata de manera adecuada, el 52 % mencionaban que hay burocracia, el 8 % menciona que no le dan los tratamientos adecuados para su recuperación.

Navarro (2012), en su estudio, en Colombia, la satisfacción del cuidado al usuario se nota en la percepción del trato personalizado que brinda el profesional de enfermería durante su estancia en el hospital se ve afectado, pues la calidad de atención es exclusivamente como una responsabilidad individual, pero no se han analizado las causas y consecuencias que conllevan dichas responsabilidades individuales.

En el Perú, se mostró varios estudios donde los padres de familia de cuyos bebés estuvieron hospitalizados, los resultados evidenciaron que aún existe la deficiencia en cuanto a la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería durante su hospitalización (Navarro, 2012).

Macedo (2015) en su estudio refiere que cuando un niño es hospitalizado pasa por cambios de adaptación donde el rol del padre y del personal de enfermería se brinda para la satisfacción del usuario. Este servicio es importante ya que el niño tiene que adaptarse al ambiente que lo rodea. Así mismo, Caushi (2016), en su estudio Nivel de Satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2015, mostró los siguientes resultado en satisfacción: el 27 %, 51 % medio 22 % bajo. Llegando a la conclusión, los pacientes indicaron que no hay buena calidad de atención, deduciendo que no tienen satisfacción con el trato al paciente esto nos muestra que, a pesar de ser un tema estudiado muy seguido, aún sigue viendo esta problemática en los diferentes centros asistenciales.

La investigadora en calidad de enfermera asistencial en una clínica particular en la unidad de pediatría al interactuar con sus padres, referían lo siguiente “se demoran en responder al llamado”, “no vienen durante la madrugada a ver a mi hijo”, “a veces la enfermera está muy seria, no sonrío”. Mientras que en un hospital público referían lo siguiente: “responde apurada cuando se le pregunta, no se le puede preguntar sobre el estado del niño refieren que eso se lo debe preguntar al médico”, “las enfermeras no manejan la misma información, un día me dicen una cosa y luego dicen otra, no sé cómo se llama. la enfermera a veces es mala gracia.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en la unidad de pediatría en tres instituciones prestadoras de servicios de salud, 2020?

Objetivos

Objetivo general.

Determinar el nivel de satisfacción de padres con la calidad de atención que recibe de los enfermeros en la unidad de pediatría de tres instituciones prestadoras de servicios de salud.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de satisfacción de padres con la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería en la dimensión oportuna en la unidad de pediatría de tres instituciones prestadoras de servicios de salud.

Identificar el nivel de satisfacción de padres con la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería en la dimensión continua en la unidad de pediatría de tres instituciones prestadoras de servicios de salud.

Identificar el nivel de satisfacción de padres con la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería en la dimensión segura, libre de riesgos en el servicio de pediatría de tres instituciones prestadoras de servicios de salud.

Justificación del estudio

Aporte teórico

El presente estudio es importante porque da a conocer los niveles de satisfacción de padres en la calidad de atención que reciben del personal de enfermería en las unidades de pediatría, en tres instituciones de salud que cuentan con diferentes presupuestos. Con el

propósito de conocer esta información se ha creado un marco teórico con información actualizada que se pondrá a disposición de los profesionales de enfermería. En la actualidad, nos encontramos con una alta demanda de los servicios de salud, siendo importante tener en cuenta que los padres de familia al llevar a sus hijos a un establecimiento de salud esperan ser comprendidos y tener apoyo por parte del personal de salud, dejando en nuestras manos la salud y recuperación de sus hijos.

Aporte metodológico

El instrumento que se utilizará quedará como un aporte un al departamento de enfermería, de tal manera los datos que se obtienen en el estudio ayudará a que se crea medidas o protocolos de mejora para la institución y del servicio de estudio.

Relevancia practica y social

El desarrollo del estudio será benéfico para el personal que labora en las tres instituciones de salud, pues llevará a una conducta reflexiva acerca de la calidad de atención brindada al paciente pediátrico. Asimismo, los resultados serán puestos a disposición de las instituciones de salud involucradas y de los servicios de enfermería pediátrica para que a partir de los resultados encontrados se pueda diseñar e implementar planes de mejora con el fin de sensibilizar al profesional.

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Mendoza & Nina (2018), en su estudio nivel de satisfacción del personal de enfermería y el cuidador en el área de pediatría del hospital de Arequipa 2017, tuvo el objetivo de establecer la relación en con la satisfacción del cuidado que da enfermería y la sobre carga de su cuidador. El estudio fue tipo descriptivo, la muestra de ciento doce madres, los resultados de satisfacción 66 % y sobrecarga del cuidador 54 %. En conclusión, existe relación entre la satisfacción del cuidado y sobrecarga del cuidador en el servicio de pediatría.

Salhuana (2018) realizó un estudio titulado: “Satisfacción del paciente pediátrico en la atención de calidad del enfermero del Hospital San José, Chincha 2016”. El objetivo fue fijar la Satisfacción de paciente con la calidad de atención brindada por los enfermeros. El tipo de estudio fue descriptivo; la muestra fue de veinte madres. Resultados: el 65 % se sienten satisfechos y en la calidad de atención 75 %.

Duarte (2017) realizó un estudio titulado “Satisfacción de los padres en la calidad de atención recibida en hospitalización pediátrica, hospital militar 2017”. El objetivo fue determinar la satisfacción y a calidad de atención brindada en el área de pediatría, tipo de estudio descriptivo, la muestra fue noventa padres los resultados en satisfacción el 5 es el más alto nivel y en calidad el 0.3 conclusión los padres estuvieron satisfechos con las atenciones recibidas.

Camargo & Taipe (2017) realizaron el estudio: “Percepción de los padres de la calidad de cuidado en los pacientes pediátricos del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017”. Objetivo: evaluar la percepción en la calidad del cuidado en los pacientes pediátricos el método de estudio fue cuantitativo, descriptivo. La muestra fue de ciento diez padres. Los

resultados fueron 94 % tiene una percepción favorable y en la calidad del cuidado 90 %. En conclusión, los padres se sintieron satisfechos con las atenciones recibidas por los enfermeros.

Caushi (2016), en su estudio Nivel de Satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2015, mostró los siguientes resultados en satisfacción, el 27 %, 51 % medio 22 % bajo. Llegando a la conclusión: los pacientes indicaron que no hay buena calidad de atención.

Medina (2016) realizó un estudio titulado “Satisfacción de las mamás del recién nacido del cuidado de enfermería, en el área de neonatología en una clínica privada”. El objetivo fue evaluar los niveles de satisfacción de mamás en el cuidado de enfermería que reciben los RN. El método de estudio fue cuantitativo de diseño no experimental, la muestra fue ciento trece mamás el instrumento fue un cuestionario. El resultado fue en cuanto a las satisfacciones del cuidado 27 % alto, 54 % media y 19 % bajo. En conclusión: las mamás de los RN tienen una satisfacción media por los enfermeros.

Cartagena & Córdor (2016) realizaron un estudio titulado “Calidad de cuidado de enfermería relacionado con la satisfacción vista por padres de hijos que están hospitalizados en el hospital FF. AA quito 2016”. Su objetivo fue evaluar la calidad del cuidado de enfermería relacionado con la satisfacción de los padres con hijos hospitalizados en pediatría. El método de estudio fue descriptivo. La muestra fue de todos los pacientes que ingresan a ser atendidos en el hospital. El instrumento fue un cuestionario que evalúa la satisfacción. En conclusión, la gran mayoría de los padres se sienten satisfechos con la calidad de atención recibida del personal de enfermería.

Marco teórico

Calidad

Guix (2015) explica que la calidad es un proceso que debe responder las necesidades y expectativas de las personas, debe ser consistente y profesional, eficiente y productiva, con trato personalizado no interrumpido, efectivo y mejorado continuamente.

La OMS (2017) refiere que la calidad es un “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en salud”.

Calidad de atención en salud

La OMS (2017) refiere que la asistencia médica de calidad es que cada paciente reciba todo el paquete de atención adecuado a sus necesidades teniendo en cuenta los factores socioculturales y así obtener la mayor satisfacción del paciente en su recuperación.

La atención de salud de calidad en los hospitales está limitada a competencias técnicas donde el trato enfermero paciente no sea superficial si no de mantener un trato amable llamarlo por su nombre a los pacientes hacerles sentir que son importantes y que el enfermero está ahí para ayudar a solucionar sus problemas y que ellos pronto se recuperan (Organización Panamericana de la Salud, 2010).

López et al. (2014) reafirma que el profesional de enfermería tiene una importante función en la atención del niño en las instituciones públicas del sector salud, su papel de educadora, promotora de la salud, son fundamentales en la prevención de riesgos y daños durante su estancia en el hospital.

Calidad en el cuidado de enfermería

El cuidado a través de los tiempos ha pasado de un comportamiento a un conjunto de acciones más racionales y modernas que hoy se consideran como una forma de ser, una forma de relacionarse interacción entre enfermera paciente, un imperativo moral y se hace

referencia a tener empatía con las actitudes de preocupación. Cuidar significa realizar actividades que permitan alcanzar un mayor nivel de bienestar. (Trincado & Fernandez, 2019)

La calidad, últimamente, es un tema fundamental en las instituciones que brindan servicios de salud, ya que, el ejercicio profesional de los últimos tiempos necesita brindar una atención de calidad y para ello es fundamental obtener información verídica del nivel de satisfacción y percepción del usuario en cuanto al servicio prestado. (OMS, 2015)

Enfermería pediátrica

Pedraza (2011) refiere que el profesional de enfermería pediatra es un especialista con estudios de pos grado que está capacitado y preparado para la atención oportuna e integral del niño hospitalizado y educar a los padres de la prevención y educar sobre el estilo de vida que llevara el niño para su recuperación.

El profesional de enfermería es una persona que brinda cuidados pensando en el bienestar del usuario, ya que lo hace por vocación y servicio. A la vez, esto lo hace denotar entre otros profesionales, porque percibe más de cerca las necesidades del usuario.(Urbina, 2012). Así mismo, la comisión nacional de arbitraje médico presenta recomendaciones generales para mejorar la atención en enfermería es la comunicación constante con los familiares del paciente y reconocer en la persona su concepción holística, aplicando y difundiendo los deberes, responsabilidades contenidos en el código de ética para las enfermeras.

Uno de las funciones del enfermero es brindar ayuda a la persona sea enfermo o sano, a revisar las actividades que contribuyan a su salud o recuperación. El cuidado del profesional de enfermería abarca aspectos generales, que este debe poner en práctica con el usuario y así poder brindar un cuidado integral que permita que el usuario quede totalmente satisfecho (Husillo et al., 2012).

Satisfacción de los padres

Romero et al., (2013). Refiere que la satisfacción no es solo sensación de como sentirse después de un acto que se realiza o percibimos siendo un proceso subjetivo inter subjetivo, ya que al prestar atención a las inquietudes de los padres de los niños que se encuentran hospitalizados, hará que la calidad de atención se ve reflejada en ellos y se tendrá mejores resultados de satisfacción de los usuarios se tendrá un buen trato en la accesibilidad de sus atenciones.

El profesional de salud que trabaja en el hospital se interese por la satisfacción de sus pacientes así sea de cualquier servicio que presten su colaboración; el paciente se sentirá satisfecho al ver que su atención con calidad y calidez son buenas que están cubriendo sus necesidades que ellos tienen al tener acceso de esos servicios y así ellos recomendaran a otros pacientes más por una buena calidad de atención (Naught, Hernández, López, Escamilla, & Fragoso, 2016).

La satisfacción del paciente es uno de los indicadores de calidad que brindan las unidades de salud de los hospitales públicas o privadas y los resultados son básicamente de las respuestas de los pacientes atendidos ya que sus respuestas son independientes. Así mismo, el usuario se encuentra con satisfacción cuando se llega a cubrir sus expectativas y no se encuentre satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. Entonces el brindar servicios con buena calidad va a ser capaz de aumentar la satisfacción de los usuarios por lo que es de importancia del personal de enfermería brindar la atención de calidad (Naught et al., 2016).

Dimensiones satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado

El estado de satisfacción influye positivamente en el bienestar físico, mental y social en beneficio del usuario en una institución de salud, es por ello que a continuación se

desarrollarán las dimensiones de la satisfacción del cuidado enfermero. (Joven & Guaqueta, 2019)

Humana

La enfermería posee una carga ética importante, el cuidado al enfermo constituye su razón de ser, está íntimamente ligado a principios éticos que, en su ausencia, desvaloriza la esencia de tan humana profesión (Joven & Guaqueta, 2019).

La humanización del cuidado de enfermería cada día cobra importancia en la dimensión social y biológica así mismo las condiciones del medio ambiente son más complejas en la cultura y contexto familiar y el pilar fundamental es la atención respetando sus culturas y costumbres de los pacientes.(Silva, Ramon, Vergaray, Palacios, & Partezani, 2015).

El personal de enfermería como ser innovador de cambios de fomentar y aplicar la educación en la promoción y prevención de la salud con la calidad de atención al paciente que brinda demostrando el, profesionalismo y humanización sin perder la esencia de enfermería que eso le caracteriza de otras profesiones (Joven & Guaqueta, 2019).

Técnico-Científica

Messarina (2016) refiere que es la dimensión central de la calidad y la menos discutible hace una referencia a la capacidad del proveedor, a utilizar el nivel más avanzado de sus conocimientos para abordar los problemas de salud lo que le lleva a entender de manera científica las necesidades de salud. Por otra parte, la expresión de la conciliación profesional, implica que la ejecución y cumplimiento de todos los procedimientos sea con destreza a través de seis aspectos fundamentales: efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad.

Entorno

El entorno son todas las condiciones posibles que afectan al cliente y la institución en la cual se presta el cuidado sanitario, además. Florencia Nightingale hacía mención para mantener una atención sanitaria adecuada es necesario tener un entorno saludable. (Jaraiz, Lagares, & Pereira, 2013)

Vargas et al. (2013) hacen referencia a Donabedian A. quien menciona la mayoría de estudios se han centrado en entornos hospitalarios, la evidencia garantiza el impacto que pueden tener sobre la salud en los hospitales, pero en la atención primaria de la salud todavía queda pendiente cerrar la brecha existente del entorno.

El Minsa hace referencia que el entorno da facilidad a que el paciente disponga de mejores atenciones en los diferentes servicios donde implica los niveles básicos de comodidad con un ambiente limpio y ordenado con privacidad hace que tenga el paciente una confianza y se sienta satisfecho con la calidad de atención brindada por el personal de salud. (MINSA, 2011)

Niveles de satisfacción

El paciente establece categorización en la satisfacción de las prestaciones de salud en los servicios que se encuentran lo miden de tal manera.

Satisfacción media

Satisfacción alta

Satisfacción baja

Los padres de familia en el cuidado del niño

La familia en los hogares es considerado por mucho tiempo la fuente principal de apoyo emocional y soporte vital en la sociedad a doliendo a los cuidados que proporciona durante la estancia hospitalaria de los hijos, algunos padres reaccionan de diferentes maneras

y que eso les lleva a utilizar los diferentes mecanismos psicológicos o físicos de soporte para el cuidado de su familia (Red de Protección Social, 2009).

La crianza de los hijos por los padres es diferente por varios motivos como la experiencia, al apego y, la madre, casi siempre, está presente en los primeros meses de vida del recién nacido porque existe la necesidad de alimentación o por decisión propia muchas de ellas dejan de trabajar y en los padres el vínculo que tienen con sus hijos se construye, a la medida que ellos lo permiten, con su atención y tiempo. (De Oliveira, Lopes, Garcia, & Falleiros, 2014).

En las áreas hospitalarias las familias son un soporte importante para la salud de sus hijos donde no siempre es tomado en cuenta por el personal médico, como se evidencia en el corto tiempo que se les da en las horas de visita, ya que es restringido la permanencia de los padres. Las informaciones del reporte médico a los padres no son muy eficientes ya que es muy corto el tiempo de la explicación de la situación de la salud de sus miembros y ellos sienten la desesperación de cómo actuar ante un problema de salud en casa desconociendo los conocimientos deficientes. (Ministerio de Desarrollo Social, 2015)

Definición conceptual de términos

Nivel de Satisfacción de los padres

Es la respuesta expresada de los padres de familia frente al cuidado percibido del profesional de enfermería basándose en las dimensiones humaná, oportuna y continua libre de riesgos del paciente el cual será visto por la escala de Likert que esta modificado por la autora y valorado en alto medio y bajo (De Oliveira et al., 2014).

Calidad de atención de enfermería.

Está entregado por todas las actividades que brinda el personal de enfermería durante su jornada laboral frente al niño que se encuentra hospitalizado en las dimensiones mencionadas del estudio a realizar. (MINSA, 2011)

Teoría de enfermería

El modelo de las grandes teorías de enfermeras que garantizan la atención de calidad. A continuación, se presentan modelos de enfermería que sustentan el presente trabajo de investigación:

En la opinión de la investigadora, el cuidado de enfermería es concebido como un proceso dinámico donde la relación enfermera-paciente cambia y a medida que se da ese proceso, se transforma a la vez, enfermera y paciente. Como indica Leininger (citado por Marriner, 1999), el cuidado que brinda la enfermera mediante la práctica es lo que le caracteriza de otras áreas con el propósito de ayudar en la recuperación de los pacientes.

El modelo de enfermería de Dorothea Orem dirige el cuidado como las necesidades del individuo por las actividades del autocuidado y el funcionamiento eficaz del ser humano. (Raile & Marriner, 2011).

El presente trabajo de investigación está basado en la teoría del cuidado de Watson quien desde sus inicios se refiere como la “esencia de la práctica enfermera”, además introdujo el concepto del cuidado, es una actitud orientada al trabajo revestida de características como la ocasión real del cuidado y el momento de cuidado transpersonal, fenómenos que surgen cuando existe una relación de cuidado auténtica entre “la enfermera y el paciente” (Contreras, 2010).

Capítulo III

Metodología

Descripción del área geográfica de estudio

El estudio se realizará en tres instituciones de salud de las cuales la primera es una institución de salud privada que se encuentra ubicada en Lima distrito de Miraflores que sus atenciones son las 24 horas del día, la institución cuenta con servicios de emergencia, centro quirúrgico, consultorios externos, unidad de cuidados intensivos y hospitalización en las especialidades de pediatría, medicina interna, cirugía, oncología. El personal que labora en dicha institución es conformado por médicos, enfermeros, psicólogos y técnicos de enfermería. La institución brinda su atención a personas que cuentan con seguros particulares y público en general.

La segunda es una institución del seguro social, un hospital de nivel IV, en la ciudad de Lima distrito de la Victoria; también brinda atención las 24 horas del día dicha institución; cuenta con servicios de emergencia, centro quirúrgico, consultorios externos, unidad de cuidados intensivos y hospitalización en las especialidades de pediatría, neonatología, nefrología, cardiología, medicina interna, cirugía. El personal de salud que labora en la institución está conformado por médicos, enfermeros, psicólogos y técnicos de enfermería. La institución brinda su atención a personas que cuentan con el seguro de Es salud y particulares en caso de emergencia.

La tercera institución corresponde al ministerio de salud, un instituto especializado nivel IV, que atiende principalmente casos de salud complejo. Se encuentra ubicada en Lima distrito de Breña, cuya atención va dirigida a personas en la etapa de niñez hasta los 17 años de edad. La atención son las 24 horas del día; además, la institución cuenta con más de 40 especialidades, entre ellas: neonatología, pediatría, neumología, cardiología, nefrología, infectología, entre otras, además de los servicios de emergencia, centro quirúrgico, unidad de

cuidados intensivos y consultorios externos. El personal de salud que labora en la institución está conformado por médicos, enfermeros, psicólogos y técnicos de enfermería. La institución brinda su atención al público en general.

Población y muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2018) refieren que una población estadística es un conjunto de sujetos o elementos que presentan características comunes; teniendo en cuenta esta definición se decida conformar una población de estudio que estará conformada por el universo que es 150 padres de familia cuyos hijos estén hospitalizados.

La muestra utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia, muestreo censal donde todos los elementos de la población formaran parte del estudio, que será de 150 padres de familia cuyos hijos estén hospitalizados.

Criterios de inclusión.

Padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría.

Padres de niños hospitalizados cuyas edades están entre 1 mes a 10 años de edad.

Padres de niños hospitalizados que quieran participar de forma voluntaria.

Padres de niños que tengan de 2 a más días de hospitalización.

Criterios de exclusión.

Padres que no deseen participar en el estudio.

Padres de niños hospitalizados cuya edad es mayor a 10 años de edad.

Padres de niños que tengan menos de 2 días de hospitalización.

Padres que no hablen español

Tipo y diseño de estudio

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental descriptivo y comparativo donde se identifican y se estiman frecuencias. Hernández et al. (2018)

El diseño de corte transversal se mide en un solo momento, en una población específica de estudio. Es descriptivo porque describe una característica que es el nivel de satisfacción con la atención de enfermería (Hernández et al., 2018).

Identificación de la variable

Variable 1. Satisfacción de los padres

Operacionalización de la variable.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Nivel de satisfacción y la calidad de atención que muestran los enfermeros padres durante su hospitalización en el área de pediatría.	La satisfacción del paciente es uno de los indicadores de calidad que brindan las unidades de salud de los hospitales públicas o privadas y los resultados son básicamente de las respuestas de los pacientes atendidos ya que sus respuestas son independientes.	(Romero et al., 2013). Refiere que no es solo sensación de como sentirse después de un acto que se realiza o percibimos siendo un proceso subjetivo inter subjetivo. ya que al prestar atención a las inquietudes de los padres de los niños que se encuentran hospitalizados.	Humana (8)	1 saluda al ingresar 2 muestra disposición cuando ingresa 3 llama por su nombre al paciente 4 se acerca con gestos amables 5 promueve la expresión de los sentimientos 6 explica lo que hace cuando atiende al niño 7 se identifica cuando ingresa 8 respetan la privacidad cuando esta con el paciente.	Ordinal.
		Se utiliza escala de Likert con los siguientes valores siempre: 5 frecuentemente:4 algunas veces: 3 rara vez: 2 nunca: 1 las categorías finales serán las siguientes	Oportuna (6)	1 muestra interés por sus inquietudes 2 recibe orientación sobre la salud de su niño 3 muestra paciencia ante sus dudas e inquietudes 4 brinda información del niño para su cuidado en su hogar. 5 disposición para atender de acuerdo a sus requerimientos	

Alta: mayor 118 Medio: 101 - 117 Baja: menor 100	Continua (5)	6 orienta sobre las normas de la institución <hr/> 1 cumple el horario de tratamiento 2 orienta sobre el tratamiento del niño 3 promueve la participación del padre en el tratamiento 4 tiempo de espera menor para la atención 5 orienta sobre dudas y preocupaciones <hr/>
	Segura y libre de riesgos (7)	1 protección física (uniforme limpio) 2 explica los procedimientos al niño 3 mantiene confidencialidad en el diagnóstico 4 crea un ambiente de confianza 5 recibe atención con trato amable y cálido 6 brinda educación para cuidados del niño 7 el ambiente tiene buena ventilación

Instrumentos de recolección de datos

La técnica será la encuesta y el instrumento será un cuestionario tipo escala de Likert, el cual fue validada por la Licenciada. La misma que será sometida a juicio de expertos conformada por especialistas para su confiabilidad se usará la prueba de alfa de Cronbach.

La técnica será la encuesta y el instrumento un cuestionario, validado por la Lic. Maritza Jesús Valle (2008) está compuesta por 26 ítems, con opciones de repuesta tipo Likert donde: nunca es 1, rara vez es 2, a veces es 3, frecuentemente es 4 y siempre es 5; abarca 3 dimensiones: humana (4,2,1,3,5,8,23 y 25), oportuna (19,7,9,10,14 y 24), continua (12,13,16,17,6) y segura libre de riesgo (11,15,18,20,21,22,26). Se aplicó el instrumento a una prueba piloto conformada por 30 padres de niños que se encuentran hospitalizados en pediatría en la clínica privada.

La confiabilidad que presenta el cuestionario reporta valores alfa de Crombach de 0.83.de tal manera que el instrumento fue validado por juicio de expertos 8 al que fue sometido en un estudio. Nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención del enfermero en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016.

El autor es Gladys Clorinda Janampa Barreto y donde se obtiene a través de una prueba binomial con la probabilidad menos de 0.05 le da una concordancia significativa. Las valoraciones finales del nivel de satisfacción de los padres corresponden a la siguiente escala: alta mayor a 118, medio 101 – 117, baja: menor de 100.

Para fines de la investigación el instrumento fue sometido a validación por juicio de expertos, y para ello se aplica la fórmula matemática de V de Aiken, teniendo como resultado de 1, lo cual nos muestra que los jueces tienen un alto nivel de concordancia hacia el instrumento, para la confiabilidad, el instrumento se aplicó a una muestra

piloto, se determinó mediante el estadístico Alfa de Conbrach, teniendo como resultado de 0.94, esto nos muestra que el instrumento es confiable estadísticamente

Proceso de recolección de datos

La recolección de la encuesta se obtendrá mediante un cronograma fijado por la jefa de servicios solicitados para el estudio previamente con su autorización acordado. Posterior a ello, se realizarán las coordinaciones pertinentes con la jefa del servicio y la enfermera responsable, de los niños hospitalizados, considerando entre 10 a 15 minutos para la aplicación del instrumento, previo consentimiento informado.

Procesamiento y análisis de datos

Se analizarán los datos obtenidos por la encuesta de nivel de satisfacción y calidad del cuidado del enfermero que brinda a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría en 3 instituciones de salud 2020. Su procesamiento será a través del SPSS de versión 23 el cual ayuda a organizar las tablas en gráficos para que se analicen.

Consideraciones éticas

El estudio tiene en cuenta los principios éticos como tales:

Beneficencia: este principio nos da a saber que no se debe hacer el mal hacia nuestro prójimo si no actuar de manera correcta haciendo el bien la enfermera que atiende a los niños debe ser con empatía creando un entorno de confianza así mismo con los padres.

La autonomía: al llevar a cabo el estudio se solicitará el consentimiento informado a los padres de familia brindándole la información solicitada del estudio de la misma manera, se respetará su derecho de privacidad con la confidencialidad siendo anónimo sus respuestas otorgadas

Justicia: es el principio donde debemos hacer las cosas de manera benéfico con equidad en la disposición de los tiempos con cada paciente en su atención.

Capítulo IV

Aspectos administrativos

Cronograma

Indicadores	Línea de tiempo			
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Planteamiento del problema y objetivos	X			
Elaboración del marco teórico	X			
Elaboración de la metodología	X			
Elaboración de los aspectos administrativos		X		
confiabilidad estadística de instrumentos			X	
solicitud de asesor				X
Dictaminación del proyecto				X
Revisión lingüista				X
Sustentación				X

Presupuesto.

Concepto	Unidades	Precio unitario. (S/)	Precio total (S/)
Recursos Humanos:			
• Investigador	1	-	-
• Asesor	1	2500.00	2500.00
• Estadístico	1	500.00	500.00
• Asesor Metodología	1	500.00	500.00
• Revisor de redacción.	1	500.00	500.00
• Trabajadores de Campo	1	200.00	200.00
• Capacitación.	4	200.00	800.00
• Toma de datos	8	200.00	1600.00
Útiles de escritorio:			
• Útiles de oficina	Varios	100.00	100.00
Servicios:			
• Internet	50 horas	1.00	50.00
• Típeo de proyecto	60 hojas	0.50	30.00
• Impresiones	3	0.30	45.00
• Anillado de proyecto	3	2.00	6.00
• Fotocopias	3	3.00	9.00
• CDs	3	1.5	4.50
• Movilidad	30 veces	6.00	180.00
• Refrigerio	100	5.00	500.00
• Empaste de informe final	veces	50.00	150.00
• Publicación		1000.00	1000.00
Total S/			9,620.50

Referencias

- Camargo, L., & Taipe, V. (2017). *Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017*. Universidad Maria Auxiliadora.
- Cartagena, K., & Córdor, W. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción percibida por los padres de los pacientes hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital de especialidades las ff.aa. n° 1, de la ciudad de Quito, en el periodo diciembre 2015-*. Universidad Central del Ecuador.
- Caushi, L. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6086>
- Contreras, C. T. (2010). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. *Av. Enferm*, 2(2), 98–110.
- De Oliveira, E., Lopes, P., Garcia, R., & Falleiros, D. (2014). Participación de los padres en los cuidados de la salud de niños hospitalizados. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 22(3), 432–439. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3308.2434>
- Duarte, C. (2017). *De Atención Recibida En Hospitalización Pediátrica*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Gonzalez, H. (2012). Calidad de atención. Retrieved May 11, 2020, from <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>
- Guix, J. (2015). Calidad en salud pública. *Gaceta Sanitaria*, 19(4), 325–332. <https://doi.org/10.1157/13078042>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2018). *Metodología de la investigación* (4th ed.). Mexico: McGraw-Hill. Retrieved from

https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf

Husillo, A., Pascual, A., Suarez, A., Guijarro, A., Lopez, A., Touza, A., & Cecconi, A.

(2012). *MANUAL AMIR ENFERMERÍA ENFERMERÍA PEDIÁTRICA (4.ª edición)* (4^o Edición). Madrid: Academia de estudios MIR, S.L. Retrieved from

<https://academiaeir.es/wp-content/uploads/pdf/EnfermeriaEP4aEdicion.pdf>

Jaraiz, E., Lagares, N., & Pereira, M. (2013). Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. *Revista Espanola de Ciencia Politica*, *1*(32), 161–181.

Joven, Z., & Guaqueta, S. (2019). Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. *Avances En Enfermería*, *37*(1), 65–74.

<https://doi.org/10.15446/av.enferm.v37n1.65646>

López, R., Hidalgo, Magdalena, R., & Torres, G. (2014). *Percepción de las embarazadas sobre la interacción con enfermería en el control prenatal*. Universidad Autónoma de Querétaro Facultad de Enfermería.

Macedo, S. (2015). *Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría hospital Regional II-2 Tumbes*. 2015. UNiversidad Nacional de Tumbes.

Medina, D. (2016). *Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de Enfermería, Servicio de Neonatología de una Clínica Privada*. Escuela de Enfermeria Padre Luis Tezza. Retrieved from

http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/763/1/medina_sd.pdf

Mendoza, M., & Nina, K. (2018). *Satisfacción del cuidado enfermero y sobrecarga del cuidador, servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado*. Arequipa. 2017. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *Ucv - Scientia*, 8(2), 119–123. <https://doi.org/10.18050/revucv-scientia.v8n2a3>
- Ministerio de Desarrollo Social. (2015). *Manual para cuidadoras y cuidadores de personas con discapacidad en situación de alta dependencia*. Santiago. Retrieved from http://cetram.org/wp/wp-content/uploads/2013/11/manual_cuidadores_web.pdf
- MINSA. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*; Lima. Retrieved from <http://www.minsa.gob.pe>
- Naught, J., Hernández, A., López, J., Escamilla, M., & Fragoso, D. (2016). Satisfacción percibida por los padres con los cuidados recibidos en la UCIP. *Conamed*, 21(4), 179–185.
- Navarro, J. (2012). *Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, septiembre 2012*. Universidad San Martín de Porres. Retrieved from http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2433/3/navarro_j.pdf%0Ahttp://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/
- OMS. (2015). Enfermería. Retrieved May 4, 2020, from <https://www.who.int/topics/nursing/es/>
- OMS. (2016). Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. Retrieved May 3, 2020, from <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
- OMS. (2017). Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. Retrieved May 4, 2020, from <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>

- Organización Panamericana de la Salud. (2010). *Calidad de Atención en Salud* (2da ed.). La Paz: Sistemas Graficos Color. Retrieved from https://www.paho.org/bol/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=publications&alias=33-calidad-de-atencion-en-salud&Itemid=1094
- Pedraza, A. (2011). Aspectos conjuntos profesionales pediatría/enfermería. El equipo pediátrico de Atención Primaria: Aspectos formativos y asistenciales. *Pediatric de Atencion Primaria*, 13(20), 71–80.
- Raile, M., & Marriner, A. (2011). *Modelos y teorías en enfermería*. Barcelona. Elsevier. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Red de Protección Social. (2009). *Padres, madres cuidadoras (es), nadie es perfecto*. Santiago. Retrieved from [web.oas.org/childhood/ES/Lists/Recursos Bibliografia/Attachments/53/57.pdf](http://web.oas.org/childhood/ES/Lists/RecursosBibliografia/Attachments/53/57.pdf)
- Romero, M., Cueva, L., Jover, C., Delgado, P., Acosta, B., Sola, M., ... Sola, N. (2013). La percepción del paciente crítico sobre los cuidados enfermeros: una aproximación al concepto de satisfacción. *Enfermeria Intensiva*, 24(2), 51–62. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2012.09.003>
- Salhuana, F. (2018). *Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería*, Hospital San. Universidad San Pedro.
- Silva, J., Ramon, S., Vergaray, S., Palacios, V., & Partezani, R. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermeria Universitaria*, 12(2), 80–87. <https://doi.org/DOI: 10.1016/j.reu.2017.02.001>
- Trincado, M., & Fernandez, E. (2019). Nursing and Palliative Care. *Revista Cubana de Enfermería*, 11(1), 541–555. https://doi.org/10.1007/978-3-319-77740-5_43
- Urbina, O. (2012). La enfermería pediátrica en los cuidados para la salud infantil. *Revista Cubana de Enfermeria*, 28(2), 84.

Vargas, V., Vallecillos, Jo., & Hernandez, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(4), 663–671.

<https://doi.org/10.31876/rsc.v19i4.25654>

Apéndices

Apéndice A. Instrumento

Instrumento para medir el nivel de satisfacción de los padres

PRESENTACION

Buenos Días, tardes, soy la Lic. Katherine Rodríguez Vilca, estoy realizando un estudio en coordinación con esta institución, a fin de obtener información de los padres en la satisfacción y calidad de atención de los enfermeros en el servicio de pediatría. Se les solicita su colaboración no es obligatorio. en el llenado del siguiente cuestionario, haciéndole saber que es de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación.

Datos generales:

1: edad:

- a) 21 a 30 años
- b) 31 a 40 años
- c) 41 a 50 años
- d) Mayores de 51 años

2: sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

3: estado civil:

- a) Casado
- b) Soltero
- c) Divorciado
- d) Conviviente

4: grado de instrucción:

- a) primaria
- b) secundaria
- c) técnico
- d) superior

5: ocupación:

- a) ama de casa
- b) obrero

- c) técnico
- d) profesional

6: niño:

- a) edad
- b) sexo

7: tiempo de

- a) hospitalización.....
- b) fecha de ingreso....

Instrucciones: Se le presenta una serie de indicios marque la respuesta que a usted le parezca con un “X”.

1. Nunca: no observa que realiza esas actividades.
2. Rara vez. Lo observa 2 veces a la semana
3. Algunas veces: observa que realiza las actividades de vez en cuando 3 veces por semana.
4. Frecuentemente: satisface sus necesidades con la atención 4 veces por semana.
5. Siempre todos los días observa para satisfacer sus necesidades.

N	ITEMS	5	4	3	2	1
1	El personal de enfermería en el servicio lo saluda por su nombre.					
2	El personal de enfermería es indiferente con usted en el servicio.					
3	El personal de enfermería muestra sus gestos de amabilidad con sonrisas delicadas.					
4	Su tono de voz del enfermero es amable.					
5	El trato que le brinda la enfermera le hace sentir que puede decir lo que siente.					
6	El personal de enfermería se desinteresa cuando le preguntas por tus inquietudes.					
7	El enfermero le orienta con la salud de su hijo mientras espera ser atendido.					
8	El personal de enfermería que asiste a su bebe le explica los procedimientos que realiza.					
9	El personal de enfermería se muestra impaciente para que usted pueda expresar sus temores e inquietudes.					

10	El enfermero se muestra molesto cada vez que le solicitas información de cómo cuidar a tu hijo en tu casa.					
11	El personal de enfermería se encuentra correctamente con el uniforme limpio.					
12	El personal de enfermería le da el tratamiento a su hijo en los horarios establecidos.					
13	El personal de enfermería se muestra indiferentes cuando se le pregunta que medicamento recibe su hijo.					
14	Durante su estancia en el servicio el personal de enfermería estaba dispuesto a atenderlo de acuerdo con su requerimiento.					
15	El personal de enfermería le explica los procedimientos que le realizan a su hijo.					
16	El personal de enfermería le hace participar en el cuidado de su hijo.					
17	El personal de enfermería le hace esperar más de 20 min para que lo atiendan o ingrese al servicio.					
18	El personal de enfermería que brinda atención de su hijo mantiene la confidencialidad del diagnóstico médico.					
19	El personal de enfermería se encuentra ocupado cuando usted le quiere preguntar de sus dudas o preocupaciones.					
20	La manera como le trato la enfermera le da confianza para expresar sus problemas					
21	Al tomar la atención por la enfermera usted recibió un trato con paciencia y cálido					
22	Recibe actividades o charlas educativas concernientes con la salud de su hijo en la sala de espera de ser atendido					
23	El personal de enfermería se identifica por su nombre cuando usted ingresa al servicio.					
24	Cuando usted ingresa al servicio el personal de enfermería le indica las normas que tiene el servicio.					
25	El personal de enfermería respeta su privacidad con su hijo					
26	El ambiente que se encuentra su menor hijo es ventilado.					

Apéndice B. Validación

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción de los padres, el mismo será aplicado a los padres de familia de una institución de salud de la ciudad de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **Nivel de satisfacción de los padres**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: J

Fecha actual: 30.10.20

Nombres y Apellidos del Juez:

Jheyrá Missiel Manos Grados

Institución donde labora:

IUSN - BREÑA

Años de experiencia profesional o científica:

05 años

Firma del Juez

Sugerencias:

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI

NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI

NO ()

Observaciones

Observaciones

Sugerencias:

Fecha: 30.10.20

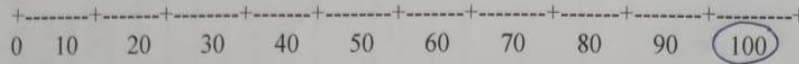
Valido por: Jheya Kissil Llanos Grados



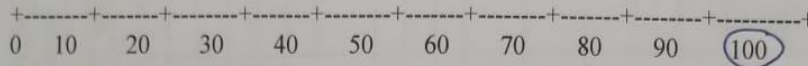
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

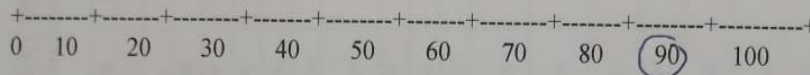
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



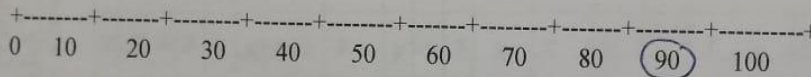
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



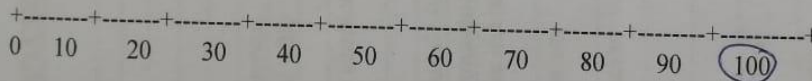
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

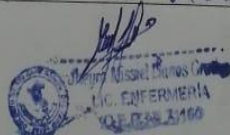


¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 30.10.20

Valido por: Jheyrá Missiel Ramos Grado



LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PADRES

(Versión 1.1)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

DIMENSIÓN	N.º	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Humana	1	Saluda al ingresar	X		X		X		X		
	2	Muestra disposición cuando ingresa	X		X		X		X		
	3	Llama por su nombre al paciente	X		X		X		X		
	4	Se acerca con gestos amables	X		X		X		X		
	5	Promueve la expresión de los sentimientos	X		X		X		X		
	6	Explica lo que hace cuando atiende al niño	X		X		X		X		
	7	Se identifica cuando ingresa	X		X		X		X		
	8	Respeto la privacidad cuando esta en contacto con el niño	X		X		X		X		
Oportuna	1	Muestra interés por sus inquietudes	X		X		X			X	atención humana
	2	Recibe orientación sobre la salud de su niño	X		X		X		X		
	3	Muestra paciencia ante sus dudas e inquietudes	X		X		X			X	atención humana
	4	Brinda información sobre los cuidados del niño a seguir en el hogar	X		X		X		X		
	5	Disposición para atender de acuerdo a sus requerimientos	X		X		X		X		
	6	Orienta sobre las normas de la institución	X		X		X		X		
Continua	1	Cumple el horario del tratamiento	X		X		X		X		
	2	Orienta sobre el tratamiento del niño	X		X		X			X	atención oportuna
	3	Promueve la participación del padre en el tratamiento	X		X		X		X		
	4	Tiempo de espera menor para la atención	X		X		X		X		
	5	Orienta sobre dudas y preocupaciones	X		X		X		X		

Segura Libre de riesgo	1	Protección física (uniformes limpios)	X		X		X		X		
	2	Explica los procedimientos al niño	X		X		X		X		
	3	Mantiene confidencialidad en el diagnóstico	X		X		X		X		
	4	Crea un ambiente de confianza	X		X		X		X		
	5	Recibe atención con trato amable y cálido	X		X		X		X		
	6	Brinda educación para cuidados del niño	X		X		X		X		
	7	El ambiente tiene buena ventilación	X		X		X		X		

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente pos operada sobre el manejo del dolor)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción de los padres, el mismo será aplicado a los padres de familia de una institución de salud de la ciudad de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **Nivel de satisfacción de los padres**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 2

Fecha actual: 29.10.20.

Nombres y Apellidos del Juez:

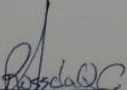
ROSSELLA LUZ QUIROZ CAMPOS

Institución donde labora:

Instituto Nacional de Salud del Niño.

Años de experiencia profesional o científica:

12 años


Firma del Juez

Lic. Rossella Quiroz Campos
ENFERMERA
C.E.P. 48032

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ()
1 0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)
1→0 0→1

Observaciones _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Sugerencias:

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI

NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI

NO ()

Observaciones

Observaciones

Sugerencias:

Fecha: 29.10.20

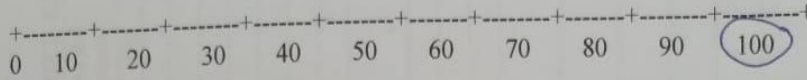
Valido por: Rosela Luz Quiroz Campos


.....
Lic. Rosela Quiroz Campos
ENFERMERA
C.E.P. 48032

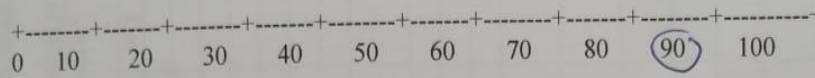
VALIDACION DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

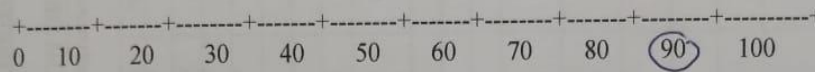
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



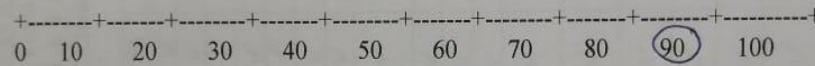
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



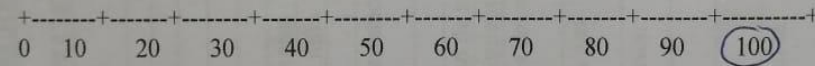
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

nº 9

Fecha: 29.10.20

Valido por: Rosela Luz Quiroz Campos

Rosela Luz Quiroz Campos
 Lic. Rosela Quiroz Campos
 ENFERMERA
 C.E.P. 48032

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES											
(Versión 1.1)											
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)											
DIMENSIÓN	N.º	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Humana	1	Saluda al ingresar	✓		✓		✓		✓		
	2	Muestra disposición cuando ingresa	✓		✓		✓		✓		
	3	Llama por su nombre al paciente	✓		✓		✓		✓		
	4	Se acerca con gestos amables	✓		✓		✓		✓		
	5	Promueve la expresión de los sentimientos	✓		✓		✓		✓		
	6	Explica lo que hace cuando atiende al niño	✓		✓		✓		✓		
	7	Se identifica cuando ingresa	✓		✓		✓		✓		
	8	Respeto la privacidad cuando esta en contacto con el niño	✓		✓		✓		✓		
Oportuna	1	Muestra interés por sus inquietudes	✓		✓		✓		✓		
	2	Recibe orientación sobre sobre la salud de su niño	✓		✓		✓		✓		
	3	Muestra paciencia ante sus dudas e inquietudes	✓		✓		✓		✓		
	4	Brinda información sobre los cuidados del niño a seguir en el hogar	✓		✓		✓		✓		
	5	Disposición para atender de acuerdo a sus requerimientos	✓		✓		✓		✓		
	6	Orienta sobre las normas de la institución	✓		✓		✓		✓		
Continua	1	Cumple el horario del tratamiento	✓		✓		✓		✓		
	2	Orienta sobre el tratamiento del niño	✓		✓		✓		✓		
	3	Promueve la participación del padre en el tratamiento	✓		✓		✓		✓		
	4	Tiempo de espera menor para la atención	✓		✓		✓		✓		
	5	Orienta sobre dudas y preocupaciones	✓		✓		✓		✓		

Segura Libre de riesgo	1	Protección física (uniformes limpios)	✓		✓		✓		✓		
	2	Explica los procedimientos al niño	✓		✓		✓		✓		
	3	Mantiene confidencialidad en el diagnostico	✓		✓		✓		✓		
	4	Crea un ambiente de confianza	✓		✓		✓		✓		
	5	Recibe atención con trato amable y cálido	✓		✓		✓		✓		
	6	Brinda educación para cuidados del niño	✓		✓		✓		✓		
	7	El ambiente tiene buena ventilación	✓		✓		✓		✓		

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente pos operada sobre el manejo del dolor)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción de los padres, el mismo será aplicado a los padres de familia de una institución de salud de la ciudad de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **Nivel de satisfacción de los padres**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 3

Fecha actual: 27-10-20

Nombres y Apellidos del Juez:

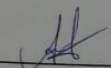
Rosario del Pilar Alva Garcia

Institución donde labora:

Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña

Años de experiencia profesional o científica:

2 años


Firma del Juez

ROSARIO DEL PILAR ALVA GARCIA
CEP. 77139

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI NO ()
1 0

Observaciones _____

Sugerencias:

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI NO ()

Observaciones _____

Sugerencias:

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO
1→0 0→1

Observaciones _____

Sugerencias:

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO

Observaciones _____

Sugerencias:

Sugerencias:

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI

NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI

NO ()

Observaciones

Observaciones

Sugerencias:

Fecha: 27.10.20

Valido por: Rogelio del Pilar Alva Garcia


DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO Y CONTROL DE DOCUMENTOS
C.R. 77139

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 (90) 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 (90) 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 (90) 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Preguntas relacionadas con el trato Enfermera - paciente

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 27.10.20

Valido por: Rosario del Pilar Alva Garcia

905
CEP: 77139

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

(Versión 1.1)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

DIMENSIÓN	N.º	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Humana	1	Saluda al ingresar	X		X		X		X		
	2	Muestra disposición cuando ingresa	X		X		X		X		
	3	Llama por su nombre al paciente	X		X		X		X		
	4	Se acerca con gestos amables	X		X		X		X		
	5	Promueve la expresión de los sentimientos	X		X		X		X		
	6	Explica lo que hace cuando atiende al niño	X		X		X		X		
	7	Se identifica cuando ingresa	X		X		X		X		
	8	Respeto la privacidad cuando esta en contacto con el niño	X		X		X		X		
Oportuna	1	Muestra interés por sus inquietudes	X		X		X		X		
	2	Recibe orientación sobre la salud de su niño	X		X		X		X		
	3	Muestra paciencia ante sus dudas e inquietudes	X		X		X		X		
	4	Brinda información sobre los cuidados del niño a seguir en el hogar	X		X		X		X		
	5	Disposición para atender de acuerdo a sus requerimientos	X		X		X		X		
	6	Orienta sobre las normas de la institución	X		X		X		X		
Continua	1	Cumple el horario del tratamiento	X		X		X		X		
	2	Orienta sobre el tratamiento del niño	X		X		X		X		
	3	Promueve la participación del padre en el tratamiento	X		X		X		X		
	4	Tiempo de espera menor para la atención	X		X		X		X		
	5	Orienta sobre dudas y preocupaciones	X		X		X		X		

segura libre de riesgo	1	Protección física (uniformes limpios)	X		X		X		X		
	2	Explica los procedimientos al niño	X		X		X		X		
	3	Mantiene confidencialidad en el diagnóstico	X		X		X		X		
	4	Crea un ambiente de confianza	X		X		X		X		
	5	Recibe atención con trato amable y cálido	X		X		X		X		
	6	Brinda educación para cuidados del niño	X		X		X		X		
	7	El ambiente tiene buena ventilación	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente pos operada sobre el manejo del dolor)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción de los padres, el mismo será aplicado a los padres de familia de una institución de salud de la ciudad de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **Nivel de satisfacción de los padres**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 4

Fecha actual: 27.10.20

Nombres y Apellidos del Juez:

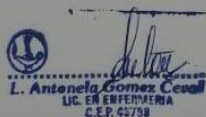
Lidia Antonela Gomez Cevallos

Institución donde labora:

Instituto de Salud del Niño

Años de experiencia profesional o científica:

9 años


L. Antonela Gomez Cevallos
LIC. EN ENFERMERIA
C.E.P. 45798

Firma del Juez

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ()
1 0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)
1→0 0→1

Observaciones _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Sugerencias:

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI

NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI

NO ()

Observaciones

Observaciones

Sugerencias:

Fecha: 27-10-20

Valido por: Lc. Ludia Antonela Gomez Corrallos



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 (90) 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

----- *Relacionadas a la dimensión humana* -----

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

----- *ninguna* -----

Fecha: 27.10.20

Valido por: Lic. Ludia Antonela Gomez Cevallos



LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES											
(Versión 1.1)											
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)											
DIMENSIÓN	N.º	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Humana	1	Saluda al ingresar	✓		✓		✓		✓		
	2	Muestra disposición cuando ingresa	✓				✓		✓		
	3	Llama por su nombre al paciente	✓		✓		✓		✓		
	4	Se acerca con gestos amables	✓		✓		✓		✓		
	5	Promueve la expresión de los sentimientos	✓		✓		✓		✓		
	6	Explica lo que hace cuando atiende al niño	✓		✓		✓		✓		
	7	Se identifica cuando ingresa	✓		✓		✓		✓		
	8	Respeto la privacidad cuando esta en contacto con el niño	✓		✓		✓		✓		
Oportuna	1	Muestra interés por sus inquietudes	✓		✓		✓		✓		
	2	Recibe orientación sobre la salud de su niño	✓		✓		✓		✓		
	3	Muestra paciencia ante sus dudas e inquietudes	✓		✓		✓		✓		
	4	Brinda información sobre los cuidados del niño a seguir en el hogar	✓		✓		✓		✓		
	5	Disposición para atender de acuerdo a sus requerimientos	✓		✓		✓		✓		
	6	Orienta sobre las normas de la institución	✓		✓		✓		✓		
Continua	1	Cumple el horario del tratamiento	✓		✓		✓		✓		
	2	Orienta sobre el tratamiento del niño	✓		✓		✓		✓		
	3	Promueve la participación del padre en el tratamiento	✓		✓		✓		✓		
	4	Tiempo de espera menor para la atención	✓		✓		✓		✓		
	5	Orienta sobre dudas y preocupaciones	✓		✓		✓		✓		

Segura Libre de riesgo	1	Protección física (uniformes limpios)	✓		✓		✓		✓		
	2	Explica los procedimientos al niño	✓		✓		✓		✓		
	3	Mantiene confidencialidad en el diagnóstico	✓		✓		✓		✓		
	4	Crea un ambiente de confianza	✓		✓		✓		✓		
	5	Recibe atención con trato amable y cálido	✓		✓		✓		✓		
	6	Brinda educación para cuidados del niño	✓		✓		✓		✓		
	7	El ambiente tiene buena ventilación	✓		✓		✓		✓		

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente pos operada sobre el manejo del dolor)

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

Apéndice C. Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad																										
Alfa de Cronbach basada																										
Alfa de Cronbach en elementos estandarizados N de elementos																										
,947 ,947 26																										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
P1	1,000	,775	,710	,656	,610	,575	,544	,423	,484	,402	,273	,226	,305	,254	,180	,182	,256	,366	,321	,214	,278	,291	,345	,359	,330	,395
P2	,775	1,000	,782	,748	,551	,617	,507	,458	,418	,369	,313	,263	,370	,336	,302	,408	,360	,420	,328	,237	,293	,273	,304	,367	,270	,381
P3	,710	,782	1,000	,705	,623	,554	,544	,413	,497	,369	,323	,269	,408	,344	,365	,335	,410	,364	,351	,251	,355	,295	,263	,380	,281	,348
P4	,656	,748	,705	1,000	,648	,622	,581	,575	,440	,446	,328	,269	,360	,347	,283	,361	,295	,429	,391	,292	,285	,221	,260	,332	,262	,369
P5	,610	,551	,623	,648	1,000	,656	,624	,549	,549	,459	,342	,365	,316	,286	,181	,198	,283	,345	,311	,305	,235	,258	,323	,313	,301	,305
P6	,575	,617	,554	,622	,656	1,000	,760	,709	,491	,525	,303	,262	,371	,328	,206	,247	,325	,397	,331	,292	,279	,446	,391	,484	,364	,385
P7	,544	,507	,544	,581	,624	,760	1,000	,725	,571	,569	,396	,281	,450	,424	,266	,289	,355	,361	,425	,310	,296	,376	,400	,472	,372	,370
P8	,423	,458	,413	,575	,549	,709	,725	1,000	,676	,682	,470	,372	,335	,335	,200	,312	,278	,402	,313	,349	,254	,375	,438	,444	,349	,378
P9	,484	,418	,497	,440	,549	,491	,571	,676	1,000	,698	,565	,427	,337	,211	,197	,202	,312	,302	,236	,341	,299	,332	,456	,401	,340	,368
P10	,402	,369	,369	,446	,459	,525	,569	,682	,698	1,000	,642	,557	,382	,335	,134	,265	,300	,369	,334	,328	,231	,330	,354	,397	,316	,389
P11	,273	,313	,323	,328	,342	,303	,396	,470	,565	,642	1,000	,583	,556	,317	,304	,314	,355	,363	,374	,379	,317	,235	,353	,287	,319	,303
P12	,226	,263	,269	,269	,365	,262	,281	,372	,427	,557	,583	1,000	,614	,610	,435	,430	,375	,414	,351	,416	,360	,321	,345	,341	,292	,305
P13	,305	,370	,408	,360	,316	,371	,450	,335	,337	,382	,556	,614	1,000	,676	,674	,461	,477	,441	,518	,362	,416	,342	,331	,312	,397	,315
P14	,254	,336	,344	,347	,286	,328	,424	,335	,211	,335	,317	,610	,676	1,000	,725	,648	,485	,403	,409	,413	,396	,379	,330	,443	,286	,282
P15	,180	,302	,365	,283	,181	,206	,266	,200	,197	,134	,304	,435	,674	,725	1,000	,719	,551	,369	,410	,350	,517	,401	,340	,339	,308	,189

P16	,182	,408	,335	,361	,198	,247	,289	,312	,202	,265	,314	,430	,461	,648	,719	1,000	,628	,552	,312	,387	,401	,347	,303	,426	,272	,316
P17	,256	,360	,410	,295	,283	,325	,355	,278	,312	,300	,355	,375	,477	,485	,551	,628	1,000	,687	,553	,448	,397	,381	,353	,365	,310	,297
P18	,366	,420	,364	,429	,345	,397	,361	,402	,302	,369	,363	,414	,441	,403	,369	,552	,687	1,000	,700	,625	,406	,500	,413	,391	,483	,560
P19	,321	,328	,351	,391	,311	,331	,425	,313	,236	,334	,374	,351	,518	,409	,410	,312	,553	,700	1,000	,611	,554	,493	,457	,319	,531	,436
P20	,214	,237	,251	,292	,305	,292	,310	,349	,341	,328	,379	,416	,362	,413	,350	,387	,448	,625	,611	1,000	,695	,603	,552	,471	,479	,486
P21	,278	,293	,355	,285	,235	,279	,296	,254	,299	,231	,317	,360	,416	,396	,517	,401	,397	,406	,554	,695	1,000	,708	,641	,518	,588	,487
P22	,291	,273	,295	,221	,258	,446	,376	,375	,332	,330	,235	,321	,342	,379	,401	,347	,381	,500	,493	,603	,708	1,000	,616	,605	,595	,597
P23	,345	,304	,263	,260	,323	,391	,400	,438	,456	,354	,353	,345	,331	,330	,340	,303	,353	,413	,457	,552	,641	,616	1,000	,697	,681	,486
P24	,359	,367	,380	,332	,313	,484	,472	,444	,401	,397	,287	,341	,312	,443	,339	,426	,365	,391	,319	,471	,518	,605	,697	1,000	,610	,634
P25	,330	,270	,281	,262	,301	,364	,372	,349	,340	,316	,319	,292	,397	,286	,308	,272	,310	,483	,531	,479	,588	,595	,681	,610	1,000	,673
P26	,395	,381	,348	,369	,305	,385	,370	,378	,368	,389	,303	,305	,315	,282	,189	,316	,297	,560	,436	,486	,487	,597	,486	,634	,673	1,000

Apéndice D. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción y la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los padres en la unidad de pediatría en tres instituciones prestadoras de servicios de salud, 2020?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Establecer el nivel de satisfacción de padres con la calidad de atención que brindan el personal de enfermería en la unidad de pediatría de tres instituciones prestadoras de servicios de salud.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de padres con la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería en la dimensión oportuna en la unidad de pediatría de tres</p>	<p>TEÓRICA:</p> <p>El presente estudio es importante porque dará a conocer la satisfacción de los padres de familia en la calidad de atención que reciben de los enfermeros en el área de pediatría. en tres instituciones de salud que cuentan con diferentes presupuestos. Con el propósito de conocer esta información se estructuro el marco teórico con bases científica, bibliográfica actualizada.</p> <p>PRÁCTICA:</p> <p>El desarrollo del estudio será de buen beneficio para todo el personal de</p>	<p>Calidad en el cuidado de enfermería</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfermería pediátrica - Satisfacción de los padres - Dimensiones satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado - <i>Humana</i> - <i>Técnico-Científica</i> - <i>Entorno</i> <p>Teoría de enfermería</p>	<p>El presente trabajo de investigación no presenta hipótesis porque es un estudio de nivel descriptivo.</p>

	<p>instituciones prestadoras de servicios de salud.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de padres con la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería en la dimensión continua en la unidad de pediatría de tres instituciones prestadoras de servicios de salud.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de padres con la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería en la dimensión segura, libre de riesgos en el servicio de pediatría de tres instituciones prestadoras de servicios de salud.</p>	<p>enfermería que trabaja en las tres instituciones de salud, pues llevará a una conducta reflexiva acerca de la calidad de atención brindada al paciente pediátrico.</p> <p>METODOLÓGICA:</p> <p>El instrumento que se utilizara quedara de contribución en el departamento de enfermería de tal manera los datos que se obtienen en el estudio ayudara que se crea medidas o protocolos de mejora para la institución y del servicio de estudio.</p>		
--	---	---	--	--

VARIABLES	TIPO/NIVEL DE ESTUDIO	ÁREA GEOGRÁFICA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	POBLACIÓN/ MUESTRA
Satisfacción de los padres	Enfoque cuantitativo De tipo descriptivo -comparativo Diseño no experimental	El presente estudio se realizará en tres instituciones de salud de las cuales la primera es una institución de salud privada ubicada en el distrito de Miraflores lima brinda atención las 24 horas del día.	Técnica: Cuestionario Instrumentos: La técnica será la encuesta y el instrumento un cuestionario, validado por la Lic. Maritza Jesús Valle (2008) está compuesto por 26 ítems. con opciones de respuesta tipo Lickert donde 1 nunca, 2 rara vez, 3 a veces, 4 frecuentemente y 5 siempre; abarca 3 dimensiones: humana (4,2,1,3,5,8,23 y 25), oportuna (19,7,9,10,14 y	150 padres de familia cuyos hijos estén hospitalizados . Muestra. Muestreo no probabilístico por conveniencia, muestreo censal donde todos los elementos de la población formaran parte del

			24), continua (12,13,16,17,6) y segura libre de riesgo (11,15,18,20,21,22,26)	estudio, que será de 150 padres de familia.
--	--	--	--	--

Apéndice E. Consentimiento informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El presente estudio se realizará por el Lic. Katherine Rodríguez vilca, de la Universidad Peruana Unión. La meta del estudio es Nivel de satisfacción de los padres con el cuidado que recibe del enfermero en el área de pediatría en tres instituciones prestadoras de servicios de salud, 2020. La encuesta llevara a cabo con una duración de 10 min y será de manera anónima su participación es voluntaria y las respuestas que marcara sean confidenciales y verídicas si presenta alguna duda lo hará llegar durante el proceso de la recolección de la información.

Nombre:

DNI: