



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
PEDIÁTRICA**

**SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE
BRINDA LA ENFERMERA EN PADRES DE NIÑOS DEL
SERVICIO DE URGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LA
CLÍNICA ANGLOAMERICANA, LIMA 2019**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OBTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA
EN ENFERMERÍA EN PEDIATRÍA**

Presentado por:

AUTORA

Lic. BRICEÑO LOPEZ, DIANA CAROLINA

ASESOR:

Mg. ARÉVALO MARCOS, RODOLFO AMADO

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA:

Mi Tesis lo dedico con todo mi amor a mi amado hijo **ERIC YASIN** por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi amada madre y hermana quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con todos mis ideales.

Gracias a todos.

AGRADECIMIENTO:

Familia, amigos y personas especiales en mi vida, no son nada más y nada menos un solo conjunto: seres queridos que suponen benefactores de importancia inimaginable en mis circunstancias de humano. No podría sentirme más ameno con la confianza puesta sobre mi persona. Especialmente cuando he contado con su apoyo desde que ni siquiera tengo memoria.

Este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes; he logrado concluir con éxito un proyecto que en un principio podría parecer interminable. Quisiera dedicar mi tesis a ustedes, personas de bien, seres que ofrecen amor, bienestar, y los finos deleites de la vida.

Muchas gracias a aquellos seres queridos que siempre aguardo en mi alma.

ASESOR:

Mg. ARÉVALO MARCOS, RODOLFO AMADO

JURADO

Presidente : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

Secretario : Mg. Uturnco Vera Milagros Lizbeth

Vocal : Mg. Fernandez Rengifo Werther Fernando

INDICE GENERAL

Índice general	2
Índice de tablas	3
Índice de anexos	6
Resumen	7
Abstract.....	8
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	16
III. RESULTADOS.....	20
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
ANEXOS.....	33

Índice de Tablas

Tabla 1. Satisfacción de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana Lima 2019.....	20
Tabla 2. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión accesibilidad que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana lima	21
Tabla 3. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión explica y facilita que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana lima	21
Tabla 4. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión confort que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana lima	22
Tabla 5. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión se anticipa que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana lima	22
Tabla 6. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión mantiene relación de confianza que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana lima	23
Tabla 7. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión monitorea y hace seguimiento que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana lima	23

Índice de Figuras

Figura 1. Satisfacción de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana Lima 2019. (Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la clínica Angloamericana Lima, 2019)	46
Figura 2. Nivel de satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión accesibilidad que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana lima. (Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la clínica Angloamericana Lima, 2019)	47
Figura 3. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión explica y facilita que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana lima. (Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la clínica Angloamericana Lima, 2019)	48
Figura 4. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión confort que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana lima. (Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la clínica Angloamericana Lima, 2019)	48
Figura 5. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión se anticipa que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana lima. (Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la clínica Angloamericana Lima, 2019)	49

Figura 6. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión mantiene relación de confianza que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana lima. (Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la clínica Angloamericana Lima, 2019)..... 49

Figura 7. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión monitorea y hace seguimiento que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana lima. (Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la clínica Angloamericana Lima, 2019)..... 50

Índice de Anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables	34
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	36
Anexo C. Consentimiento informado.....	39
Anexo D. Acta de evaluación ética.....	41
Anexo E. Confiabilidad del instrumento.....	42
Anexo F. Carta de aprobación	46
Anexo G. Tablas	51
Anexo H. Certificado de la traducción del Abstract.....	53
Anexo I. Certificado de corrección de Ortografía ¡Error! Marcador no definido.	

Resumen

Objetivo: El objetivo del estudio es determinar la satisfacción de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, 2019. **Materiales y métodos:** Es una investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal. La muestra fue de 152 padres que ingresaron con su menor hijo para ser atendidos en urgencias pediátricas. **Resultados:** 52.6% en un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 42.8% tiene un nivel de satisfacción medio; en cuanto a la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión de accesibilidad, 41.4% en un nivel de satisfacción alto, y un 40.8% tiene un nivel de satisfacción medio; en cuanto a la dimensión de explica y facilita, un 44.7%, tiene un nivel de satisfacción medio, y un 19.7% de los usuarios, percibe un nivel de satisfacción en el nivel bajo; con respecto a la dimensión de confort, un 42.8% en un nivel de satisfacción alto y un 48.0%, tiene un nivel de satisfacción medio; en la dimensión se anticipa, un 55.3% tiene un nivel de satisfacción medio y un 14.5% percibe un nivel de satisfacción bajo; en la dimensión mantiene relación de confianza, un 38.2%, tiene un nivel de satisfacción medio, y un 12.5% un nivel bajo; en la dimensión de monitorea y hace seguimiento, un 55.3% tiene un nivel de satisfacción medio, y un 14.5%, percibe un nivel de satisfacción bajo. **Conclusiones:** la satisfacción del usuario, con respecto a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, está en 52.6% en un nivel de satisfacción alto, así mismo, un 42.8% en un nivel medio.

Palabras claves: Calidad, satisfacción, cuidado, accesibilidad, confort.

Abstract

Objective: The objective of the study is to determine the satisfaction of the quality of care provided by the nurse in parents of children of the pediatric emergency department of the Anglo-American clinic Lima, 2019; **Material and method:** It is a quantitative, descriptive, cross-sectional investigation, the sample was 152 parents who entered with their youngest child to be treated in the pediatric emergency. **Results** 52.6% at a high level of satisfaction, likewise 42.8%, has a medium level of satisfaction. In terms of user satisfaction regarding the quality of care in the accessibility dimension, 41.4% at a high level of satisfaction , and 40.8% have an average level of satisfaction; As for the dimension of explains and facilitates, 44.7%, has a medium level of satisfaction, and 19.7% of users, perceives a level of satisfaction at the low level, with respect to the dimension of comfort, 42.8% at a high level of satisfaction and 48.0%, it has a medium level of satisfaction; in the dimension it is anticipated, 55.3%, has a medium level of satisfaction, and 14.5%, perceives a low level of satisfaction; in the dimension it maintains a relationship of trust, 38.2%, has a medium level of satisfaction, and 12.5% a low level; In the monitoring and monitoring dimension, 55.3% have a medium level of satisfaction, and 14.5% perceive a low level of satisfaction. **Conclusions** User satisfaction regarding the quality of care provided by the nursing professional is 52.6% at a high level of satisfaction, and 42.8% at a medium level.

Keywords: Quality, satisfaction, care, accessibility, comfort.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud hace referencia acerca de la calidad, en cuanto a la atención que recibe un paciente. Se refiere al conjunto de servicios que brinda un personal de salud; también hace mención que la calidad de la presencia sanitaria es garantizar que cada paciente reciba el compuesto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima; en tal sentido, podemos hablar del personal de enfermería. Estos servicios tienen que cumplir ciertas condiciones y estas tienen que ser adecuadas para alcanzar una calidad óptima, en cuanto a la atención de los servicios de salud. (1)

En tal sentido, podemos hacer referencia a Messarina, quien cita a Donabedian, y este define “calidad de la atención como la maximización del confort del paciente, una vez que se ha tomado en cuenta el cálculo de los beneficios y las pérdidas que se vinculan con todas las partes del proceso de atención. De este modo podemos describir que según estudios a nivel mundial el 70 % del total del equipo de salud de una organización que brinda servicios de salud, está representado por el profesional de enfermería a su vez menciona desde la óptica del paciente se valora la importancia de la atención de enfermería. Esto facilita información que favorece a la estructura prestadora de servicios, a los prestadores directos y a los mismos pacientes.(2)

De modo que, es importante percibir la satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería durante su estancia hospitalaria y de ser el producto real favorecería una atención de calidad; igualmente, fortalecería la credulidad de los pacientes en los cuidados que las enfermeras(os) ofrecen en el proceso de salud-enfermedad (3); de tal modo, cuando nos referimos a la calidad, se debe considerar la implementación de estrategias para acrecentar los niveles de satisfacción de los pacientes pues estos son los que dan la evaluación de la calidad, se debe brindar garantías y estos deben estar en los lineamientos del ministerio de salud, para que de esta forma se pueda atender al paciente de forma eficiente en todo momento que el profesional de enfermería brinda una atención al paciente.(4)

Así mismo, cuando se habla en la atención de salud, se habla de calidad, y esta se puede evaluar desde la perspectiva del usuario, y esta evaluación puede ser subjetiva como también objetiva. En tal sentido, las dos formas de evaluación aportan directamente para la mejora de la calidad. Por tal motivo, en el sector hospitalario, siempre se está buscando la mejora de la calidad, con el propósito de que el usuario pueda evidenciar que cuenta con un profesional a su servicio que es eficiente y capaz de resolver sus dificultades que se puedan presentar, acorde a las exigencias del puesto de trabajo, como es en el caso de los servicios de pediatría, cuando hablamos de calidad, no solo es el aspecto técnico, si no el cumplimiento del cuidado de forma íntegra, tanto al niño atendido y la familia.(5)

Borre, en su investigación, describe que el 45 % percibe, en cuanto a la calidad, que es medianamente favorable, también menciona que el 30 % percibe, en cuanto a la calidad que es desfavorable(5); también, González y Cols, quienes mencionan que la valoración que hacen los pacientes en cuanto a la calidad de atención por parte de las enfermeras, es negativo. Por su parte, Ponce y Cols manifiestan que los pacientes evidencian un trato inadecuado de parte del profesional de enfermería, y, a esto, los pacientes refieren que la atención es inadecuada, puesto que el profesional de enfermería no está apartemente, pero que ella sí tiene un trato amable(6). Por su parte, Rosales, en su estudio, refiere que en el interior del Perú, específicamente en Huánuco, hay una opinión por parte de los pacientes, que el 41, 1 % de la población manifiesta que su nivel de satisfacción es de un nivel medio, respecto a los cuidados que brinda el experto de salud.(7)

La calidad en la atención es nada más que el conjunto o agrupación de cosas o también llamadas actividades. Es cuando se comparte la atención y se brinda unos cuidados para la mejora de la salud del paciente. En este punto, se debe recordar que la calidez y la confianza no es calidad. En tal sentido, los ambientes deben estar acordes a cada función, a climatización de cada lugar de atención, el nivel de la distribución de los medicamentos o fármacos, que sea de utilidad y el usuario tenga una percepción distinta.(8)

La calidad en los servicios de salud, según la Organización Mundial de la Salud explica como “un alto nivel de eminencia profesional: uso eficaz de los recursos, un ínfimo riesgo para el paciente, elevado grado de satisfacción del paciente, impresión final de la salud y la máxima satisfacción del paciente”. La calidad es ser eficiente, es poseer competencia, respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma precisa y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, responsabilizarnos por la innovación, es usar el léxico correcto, que los pacientes tenga seguridad en el servicio que se les ofrece”.(9)

Hace tiempo se creó un modelo llamado CARE Q, que es una versión corta del instrumento original que fue elaborado por Patricia Larson en 1981. Este modelo hace una referencia sobre el cuidado de calidad, quien delimita al cuidado de las acciones centradas en la seguridad del paciente; cabe mencionar que este instrumento ya fue utilizado en muchos lugares, como Estados Unidos, Australia, China y Taiwán. Por lo tanto, el instrumento ha sido empleado en varias investigaciones a nivel mundial y nacional.(10)

Este instrumento cuenta con sus dimensiones enfocadas en la calidad de atención del profesional de enfermería y en la accesibilidad; esta dimensión se viene ampliando en la medida que se adquiere otras dimensiones. En tal sentido, el paciente pueda tener una determinada capacidad para realizar sus actividades, además, tenga los recursos suficientes. No solo tendrá la facilidad de acceso a la atención de salud, si no también se pone como prioridad las medidas preventivas.(10)

Otra dimensión es la de explicar y facilitar. En esta dimensión, se resaltan los cuidados que brinda el profesional de enfermería, y la forma cómo se informa al paciente. Los aspectos de su salud, en cuanto a la relación que debe tener enfermera paciente, más aun cuando se realiza un tratamiento relacionado a su enfermedad, puesto que estas cosas son desconocidas para el paciente, no importa cuán difícil sea la noticia o la información que se deba dar al paciente y/o familia, la información debe ser con claridad.(11)

Confort. En esta dimensión, se puede describir, lo que ofrece en sí el profesional de enfermería con la finalidad que la precedencia de atención sea el paciente sin dejar de lado a la familia, de tal forma, que todos se sientan cómodos. Cabe resaltar que en todo momento se debe incluir a la familia.(12)

Se anticipa, en esta parte, el profesional de enfermería, tiene que evaluar todos los cuidados que se han planeado y se han realizado. Esto se realiza después de identificar las necesidades del paciente. En esta parte, el profesional de enfermería debe explicar todos los procedimientos al paciente para que tenga en cuenta que se le va realizar y esto formaría parte de una estrategia para la atención en salud. (13)

Mantiene relación de confianza. La relación que debe tener el profesional de enfermería es muy importante para brindar confianza al paciente. Mediante esta dimensión, se pretende mostrar la empatía que tiene la enfermera con el paciente; de este modo, mejorar de manera significativa el estado de salud del paciente. El paciente, en esta parte, se sentirá, valorado y único; depositará la confianza en el personal de enfermería.(14)

En cuanto a la dimensión de Monitorea y hace seguimiento, está centrado en el conocimiento del profesional de enfermería que emplea para realizar las actividades procedimientos, de esta forma, el profesional, pueda mostrar que está cualificado para realizar su labor y brindar un cuidado de calidad que es lo que espera el paciente. En esta dimensión, se debe realizar la evaluación del proceso de atención de enfermería, puesto que están incluidos los planes y acciones, conjuntamente con la evaluación de las actividades.(15)

Sifuentes (16), en su estudio, refiere que el 51 % de los pacientes hospitalizados perciben un nivel de poco satisfecho en cuanto a la satisfacción sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería. También, refiere que 16 % está totalmente insatisfecho, respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería; por su parte, un 72,2 % tiene una percepción de regular en cuanto a la calidad del cuidado. Por su parte, Chumpitaz (17) manifiesta, en su investigación, que el 40 % de los

encuestados percibe un nivel de satisfacción medio y el 38 % posee una tendencia a un nivel de satisfacción hacia abajo. En cuanto a las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, la percepción, en cuanto a la calidad, es medio y está representado por el 50 % de pacientes encuestados.

Lenis (18), en su investigación, pudo evidenciar que el 15 % de los pacientes encuestados tiene una percepción de satisfecho. Hay un 11 % que percibe una satisfacción negativa, en cuanto a la calidad del cuidado. Carmona (19), en su investigación, muestra que el 44,6 % de los encuestados tiene una apreciación regular, en cuanto al cuidado; así mismo, 27, 7 % tiene una apreciación mala, sobre la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería. Torres y Buitrago (20), en su investigación refieren, que un 58,7% percibe un cuidado excelente, seguido de un 29,3 % refieren haber recibido una atención muy buena; así mismo, un 10,7 % percibe como bueno el cuidado que brinda el profesional de enfermería.

La presente investigación tiene relevancia puesto que mediante los resultados nos permitirá tener un mejor alcance sobre el conocimiento de la satisfacción del paciente en cuanto al cuidado de calidad que brinda el profesional de enfermería, específicamente en los servicios de emergencias pediátricas de la Clínica Angloamericana. Nos permitirá observar una realidad específica de la clínica donde se desarrollará el estudio, siendo esta una organización que presta servicio de atención de salud y siendo que es de alta complejidad en el Perú. Para informarnos y conocer más de esta realidad, en la investigación, se ha elaborado y estructurado un marco teórico, a base de una revisión sistemática de bibliografía totalmente actual, puesto que es un tema de interés no solo de ámbito de salud, sino también en otras áreas. Esta información será puesta a disposición y en beneficio de la profesión de enfermería, como también para las especialidades respectivas; así mismo, se debe mencionar que esta investigación será una fuente para generar nuevas ideas de investigación. Por tanto, el tema abordado, en este estudio, es justificable y necesario.

Haciendo una revisión de bibliografía, en bases a datos científicos internacionales y nacionales, se pudo evidenciar que existen estudios que abordan el problema de la calidad del cuidado en cuanto a la percepción del paciente y/familia en toda su dimensión; en cuanto a la zona de estudio, no se evidencian hallazgos relacionados a esta temática. Por tanto, el presente estudio busca llenar el vacío de conocimiento existente. El tema tiene valor práctico, ya que sus resultados serán socializados con los dirigentes y autoridades de la clínica donde se realizará el estudio, así podrán orientar su trabajo de forma más eficiente y significativa. Los beneficiados en el estudio serán las familias participantes en el estudio, en especial los niños. En lo metodológico, este estudio aporta al desarrollo y consolidación de la línea de investigación en calidad; así mismo, introduce el concepto de percepción que tiene el paciente sobre el cuidado, a través de un instrumento elaborado por una enfermera e investigadora, el cual está adaptado a nuestra realidad. Los resultados del estudio contribuirán a mejorar el quehacer y práctica del cuidado de los profesionales de la salud también considerando a la familia.

El objetivo general del estudio es determinar la satisfacción de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, 2019.

Los objetivos específicos:

- Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión accesibilidad que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima.
- Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión explica y facilita que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima.
- Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión confort que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima.

- Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión se anticipa que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima.
- Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión mantiene relación de confianza que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima.
- Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión monitorea y hace seguimiento que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima.

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

Para la investigación se seguirá un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, en cuanto al diseño, es una investigación no experimental, descriptiva, de corte transversal.(21)

2.2 Población, muestra y muestreo

Para el estudio se tendrá en cuenta a una población conformada por 250 padres de familia que tienen a su niño en el servicio de emergencias pediátricas. Los padres serán seleccionados de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión planteados en la investigación. Un criterio de inclusión es que participarán los padres que lleguen al servicio con su respectivo hijo para ser atendido en el servicio de emergencia. Para el criterio de exclusión, se tomará en cuenta a los pacientes atendidos por consultorio externo y a aquellos que no acepten firmar el consentimiento informado. La muestra está constituida por 152 padres. El muestreo es probabilístico, de tipo aleatorio simple, pues todos los padres que lleguen y cumplan con las características de los criterios de inclusión y exclusión pueden ser tomados en cuenta.

2.3 Variable(s) de estudio

En el estudio se estará desarrollando con una sola variable: satisfacción de los pacientes; esta variable se encuentra dentro de la clasificación, una variable cualitativa. Para la medición de esta variable, se opta por la escala ordinal.

Definición conceptual de variable principal:

La satisfacción es la percepción que tiene el usuario sobre la calidad del cuidado, que brinda el profesional de enfermería en la práctica clínica. Cabe mencionar que, el estudio de esta variable de estudio permite identificar las deficiencias que puedan presentarse en determinados servicios, de esta forma poder incrementar estrategias para mejorar la satisfacción de los usuarios.(22)

Definición operacional de variable principal:

La satisfacción, sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería, incorpora diversos componentes, desde la propia esencia que es el de cuidar hasta las formas o medios para alcanzar un cuidado de calidad. Cabe mencionar que los profesionales de enfermería forman parte del recurso humano más importante en todas las instituciones prestadoras de servicios de salud y, en cuanto al cuidado que brinda el profesional de enfermería, es de forma integral a la persona y familia.

2.4 Técnica e instrumento de medición

Para la recolección de datos, se utilizará la entrevista. El instrumento es el cuestionario Caring Assessment Instrument (Care-Q), que fue elaborado por la Dra. Patricia Larson; este instrumento fue utilizado en el 2017 por Cardenas, Cobeñas y García(10), en la investigación “Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue Lima 2017”. Para esto, las investigadoras realizaron la validación de contenido por juicio de expertos y se aplicó a una muestra piloto para obtener la confiabilidad estadística mediante dos estudios realizados de prueba-contraprueba, obteniendo una correlación entre el test 1 y el test 2 de $r:1,0$. Se divide en dos partes: la primera parte donde se puede identificar los datos generales, que consta de 6 ítems; la segunda parte, están 6 categorías, y consta de 46 ítems. Para las respuestas, se utiliza la escala de Likert donde el puntaje mínimo es 1 y el máximo 4 (Nunca, a veces, casi siempre y siempre).

Categorías de escala CARE Q

CATEGORIAS CARE Q	Nº pregunta	Valor máximo	Valor inicial	Bajo	Medio	Alto
Accesibilidad	5	20	5	10	15	20
Explica y facilita	5	20	5	10	15	20
Conforta	9	36	9	18	27	36
Se anticipa	10	40	10	20	30	40
Mantiene relación de confianza	9	36	9	18	27	36
Monitorea y hace seguimiento	8	32	8	16	24	32
TOTAL	46	184	46	92	138	184

Validez y confiabilidad de instrumento de recolección de datos:

En esta investigación, el instrumento tuvo como referencia el valor del Alfa de Cronbach de 0,963, el cual muestra una confiabilidad alta.

2.5 Procedimiento para recolección de datos

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

La recolección de datos se realizó de acuerdo al cronograma propuesto en la investigación. Para este paso, se tiene la autorización de forma formal por parte de la institución. Posteriormente, se realizó las coordinaciones con las autoridades pertinentes, tanto de capacitación y las jefas, coordinadores de servicio.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La aplicación del instrumento se realizó en los días seleccionados previamente por la investigadora. Los meses para aplicar el instrumento e iniciar con la recolección de los datos fueron en el mes de agosto, fijando un plazo de 3 meses de forma continua. Se contó con personal de apoyo, enfermeras, previamente capacitadas. Los profesionales de enfermería forman parte del equipo de trabajo del servicio de emergencias pediátricas. Llegado el día de la recolección de los datos, como primera parte, se mencionó el objetivo de la reunión y posteriormente se procedió a entregar el consentimiento informado. Se dio a conocer el objetivo de la investigación y del instrumento, la forma de llenar cada instrumento. Los profesionales de apoyo estuvieron listos para resolver las dudas que puedan tener los encuestados. Se les dio 15 minutos de tiempo, para que puedan responder el instrumento. Al finalizar, se recogieron los instrumentos, previa verificación del llenado completo.

2.6 Métodos de análisis estadístico

Para el análisis de la información se utilizó el software estadístico para ciencias sociales IBM SPSS Statistics versión 25. Como primer paso, se procedió a llenar la información, para posteriormente realizar la preparación de la base de datos,

teniendo en cuenta que los casos perdidos y que no cumplieron los criterios fueron eliminados. A este proceso se le denomina limpieza de datos, para el análisis estadístico; por ser un estudio descriptivo, se representa en las características generales, para esto se utilizó tablas de frecuencias con su respectivo valor.

2.7 Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la investigación, se tomó en cuenta el cumplimiento de los principios bioéticos, los cuales se mencionarán a continuación(23)(24); así mismo, se presentó un consentimiento informado a cada participante(25):

Principio de autonomía

En todo momento se respetó la decisión del participante. A cada participante se le informó sobre el estudio y el objetivo; se le brindó la información clara y precisa, para que luego, el padre de familia, pueda decidir participar en total libertad, después de haber firmado el consentimiento informado.

Principio de beneficencia

Todo estudio tiene sus beneficios, tanto para el investigador, institución y el participante. En este aspecto, se le dio a conocer a los participantes de los beneficios y la importancia de los resultados que se obtuvo, sobre la variable de estudio satisfacción sobre la calidad.

Principio de no maleficencia

Por ser una investigación básica, se le dio a conocer a los padres que este estudio no presentará ningún riesgo en cuanto a su participación.

Principio de justicia

Se trató a todos por igual. Todos tuvieron la opción de participar del estudio; fueron respetados y se les dio un trato de amable.

RESULTADOS

3.1. Descripción de la población

	Frecuencia	Porcentaje	Edad promedio	Mediana
Masculino	51	33,6		
Femenino	101	66,4	42.72	41
Total	152	100,0		

Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la clínica Angloamericana Lima, 2019

La tabla presenta la distribución de la muestra de la siguiente manera: el 66.4% está representada por el sexo femenino y el 33.6% está por sexo masculino; también, se observa que la edad promedio es de 42.72 años; por su parte, la mediana está representada por la edad de 41 años.

3.2. Resultados de la variable y dimensiones

Tabla 1. Satisfacción de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción	BAJO	7
	MEDIO	65
	ALTO	80
	Total	152

Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, 2019

En la tabla 1, se observa que la percepción, en cuanto a la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, está en 52.6% en un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 42.8% tiene un nivel de

satisfacción medio; además, se presenta al 4.6% de los usuarios que perciben un nivel de satisfacción bajo.

Tabla 2. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión accesibilidad que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima

		Frecuencia	Porcentaje
<i>Accesibilidad</i>	BAJO	27	17,8
	MEDIO	62	40,8
	ALTO	63	41,4
	Total	152	100,0

Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, 2019

En la tabla 2, se puede observar que la percepción, en cuanto a la satisfacción del usuario, con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión de accesibilidad, que brinda el profesional de enfermería, muestra al 41.4% en un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 40.8% tiene un nivel de satisfacción medio; el 17.8% de los usuarios percibe un nivel de satisfacción bajo, en cuanto a la dimensión accesibilidad.

Tabla 3. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión explica y facilita que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima

		Frecuencia	Porcentaje
<i>Explica y facilita</i>	BAJO	30	19,7
	MEDIO	68	44,7
	ALTO	54	35,5
	Total	152	100,0

Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana Lima, 2019

En la tabla 3, se puede observar que la percepción, en cuanto a la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión de explica y facilita, que brinda el profesional de enfermería, está en 35.5% en un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 44.7% tiene un nivel de satisfacción medio; además, presenta un 19.7% de los usuarios que percibe un nivel de satisfacción bajo, relacionado con la dimensión explica y facilita.

Tabla 4. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión confort que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Conforta	BAJO	14	9,2
	MEDIO	73	48,0
	ALTO	65	42,8
	Total	152	100,0

Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, 2019

En la tabla 4. Se puede observar que la percepción, en cuanto a la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión de confort, que brinda el profesional de enfermería, está en 42.8% en un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 48.0% tiene un nivel de satisfacción medio; también, se presenta al 9.2% de los usuarios que perciben un nivel de satisfacción bajo, en cuanto a la dimensión de confort.

Tabla 5. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión se anticipa que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima

		Frecuencia	Porcentaje
	BAJO	22	14,5
	MEDIO	84	55,3

<i>Se anticipa</i>	ALTO	46	30,3
	Total	152	100,0

Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, 2019

En la tabla 5, se puede observar que la percepción en cuanto a la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión de se anticipa, que brinda el profesional de enfermería, está en 30.3% en un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 55.3% tiene un nivel de satisfacción medio; el 14.5% de los usuarios percibe un nivel de satisfacción en el nivel bajo, en cuanto a la dimensión se anticipa.

Tabla 6. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión mantiene relación de confianza que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima

		Frecuencia	Porcentaje
<i>Mantiene relación de confianza</i>	BAJO	19	12,5
	MEDIO	58	38,2
	ALTO	75	49,3
	Total	152	100,0

Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, 2019

En la tabla 6, se observa que la percepción, en cuanto a la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión, mantiene relación de confianza, que brinda el profesional de enfermería, está en 49.3% en un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 38.2% tiene un nivel de satisfacción medio; además, presenta un 12.5% de los usuarios, percibe un nivel de satisfacción bajo, en cuanto a la dimensión mantiene relación de confianza.

Tabla 7. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión monitorea y hace seguimiento que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Monitorea y hace seguimiento	BAJO	14	9,2
	MEDIO	54	35,5
	ALTO	84	55,3
	Total	152	100,0

Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, 2019

En la tabla 7, se observa que la percepción en cuanto a la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión de monitorea y hace seguimiento, que brinda el profesional de enfermería, está en 30.3% en un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 55.3% tiene un nivel de satisfacción medio; el 14.5% de los usuarios percibe un nivel de satisfacción bajo, en cuanto a la dimensión de monitorea y hace seguimiento.

3.3. Discusión

En cuanto a la dimensión de Monitorea y hace seguimiento, está centrado en el conocimiento del profesional de enfermería que emplea para realizar las actividades procedimientos; para de esta forma, dicho profesional, pueda mostrar que está cualificado para realizar su labor y brindar un cuidado de calidad que es lo que espera el paciente. En esta dimensión, se debe realizar la evaluación del proceso de atención de enfermería, puesto que están incluidos los planes y acciones, conjuntamente con la evaluación de las actividades(8).

Sifuentes (16), en su estudio, refiere que los pacientes hospitalizados perciben un nivel de poco satisfecho, en cuanto a la satisfacción sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería. También, refiere, en el mismo estudio, que existe un porcentaje menos del 20% que está totalmente insatisfecho, respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería. En la investigación se puede observar que existe un 48% que tiene una percepción de regular en cuanto a la calidad del cuidado. Por su parte, Chumpitaz(17) manifiesta, en su investigación, que el 40 % de los encuestados percibe un nivel de satisfacción medio y el 38 % tiene una tendencia a un nivel de satisfacción hacia abajo. Al respecto, podemos evidenciar

que, en la investigación realizada en servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, se observa que la percepción, en cuanto a la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, está en 52.6% en un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 42.8%, tiene un nivel de satisfacción medio; un 4.6% de los usuarios, percibe un nivel de satisfacción en el nivel bajo. Esto nos hace ver las dos realidades totalmente diferentes de los estudios realizados; en uno se puede observar que la satisfacción puede estar en un nivel de medio hacia abajo; en cuanto a los usuarios que son atendidos por los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencias pediátricas, presentan una tendencia de satisfacción media hacia alta; lo cual, nos puede hacer suponer que pueden existir factores que alteran la satisfacción en los estudios anteriormente mencionados.

En la investigación, se puede observar que la percepción, en cuanto a la satisfacción del usuario, con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión de confort, que brinda el profesional de enfermería, está en 42.8% en un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 48.0% tiene un nivel de satisfacción medio; el 9.2% de los usuarios percibe un nivel de satisfacción bajo, en cuanto a la dimensión de confort. Además, se puede observar en el estudio, en cuanto a la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión de accesibilidad, que brinda el profesional de enfermería, está se puede mostrar que un 41.4% presenta un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 40.8% tiene un nivel de satisfacción medio; así mismo, presenta un 17.8% de los usuarios, percibe un nivel de satisfacción bajo, en cuanto a la dimensión de accesibilidad. De esta forma, se puede corroborar con Torres y Buitrago (20), quienes en su investigación, refieren que un 58,7% percibe un cuidado excelente, seguido de un 29,3 % quienes refieren haber recibido una atención muy buena; así mismo, un 10,7 % percibe como bueno el cuidado que brinda el profesional de enfermería.

También se puede observar que la percepción en cuanto a la satisfacción del usuario, con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión de se anticipa, que brinda el profesional de enfermería, está en 30.3% en un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 55.3%, tiene un nivel de satisfacción medio; también, presenta un

14.5% de los usuarios que percibe un nivel de satisfacción bajo, en cuanto a la dimensión se anticipa. En el estudio se observa que la percepción, en cuanto a la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión de explica y facilita, que brinda el profesional de enfermería que labora en la, está en 35.5% en un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 44.7% tiene un nivel de satisfacción medio; del mismo modo, se presenta un 19.7% percibe un nivel de satisfacción en el nivel bajo en cuanto a la dimensión explica y facilita. Se puede observar que en esta dimensión la inclinación es hacia una satisfacción de nivel medio hacia abajo. Estos datos, se asemejan a los resultados de Lenis (18); en su investigación; pudo evidenciar que el 15% de los pacientes encuestados tiene una percepción de satisfecho; además 11 % percibe una satisfacción negativa, en cuanto a la calidad del cuidado. Del mismo modo, Carmona (19), en su investigación, muestra que el 44,6 % de los encuestados tiene una percepción regular, en cuanto al cuidado; así mismo 27, 7 % tiene una percepción mala sobre la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería.

3.4. Conclusiones

- En cuanto a la satisfacción del usuario, con respecto a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, está en 52.6% en un nivel alto, así mismo un 42.8% nivel medio.
- En cuanto a la satisfacción del usuario, con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión de accesibilidad que brinda el profesional de enfermería, está en 41.4% en un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 40.8% tiene un nivel de satisfacción medio.
- En cuanto a la satisfacción del usuario, con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión de explica y facilita, que brinda el profesional de enfermería, un 44.7% tiene un nivel de satisfacción medio; así mismo un 19.7% de los usuarios, percibe un nivel de satisfacción, en el nivel bajo en cuanto a la dimensión explica y facilita.
- En cuanto a la satisfacción del usuario, con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión de confort que brinda el profesional de enfermería, está en

42.8% en un nivel de satisfacción alto; así mismo, un 48.0% tiene un nivel de satisfacción medio.

- En cuanto a la satisfacción del usuario, con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión de se anticipa que brinda el profesional de enfermería, un 55.3% tiene un nivel de satisfacción medio; así mismo, un 14.5% de los usuarios percibe un nivel de satisfacción en el nivel bajo, en cuanto a la dimensión se anticipa.
- En cuanto a la satisfacción del usuario, con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión mantiene relación de confianza que brinda el profesional de enfermería, un 38.2% tiene un nivel de satisfacción medio, así mismo, un 12.5% de los usuarios, percibe un nivel de satisfacción en el nivel bajo, en cuanto a la dimensión mantiene relación de confianza.
- En cuanto a la satisfacción del usuario, con respecto a la calidad del cuidado en la dimensión de monitorea y hace seguimiento, un 55.3% tiene un nivel de satisfacción medio; así mismo, un 14.5% de los usuarios percibe un nivel de satisfacción en el nivel bajo, en cuanto a la dimensión de monitorea y hace seguimiento.

3.5. Recomendaciones

- Se recomienda realizar programas para la sensibilización, en referencia al cuidado al profesional de enfermería para alcanzar valores más altos, en cuanto a su atención de calidad.
- Se recomienda que la institución realice continuamente capacitaciones a los profesionales de enfermería, en cuanto a la calidad.
- Se recomienda dar información adecuada sobre la atención que recibe un determinado paciente, a los padres que viene con sus niños para ser atendidos.
- Se recomienda realizar estudios de la evaluación de la atención de calidad incluyendo a todos los profesionales de la salud.
- Se recomienda que se hagan estudios de comparación (retrospectivos con los prospectivos).

- Se recomienda realizar estudios de comparación con otras instituciones prestadoras de salud (privadas y públicas).
- Se recomienda realizar estudios aplicativos con manipulación de la variable (pre experimentales, cuasi experimentales) y se recomienda también realizar estudio de correlación de este tipo de variable con otra variable para determinar el grado de comportamiento de la variable de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cruz J. Historia de la calidad [Internet]. tecnologiaycalidad.galeon.com. 2013 [cited 2019 Jul 2]. p. 1. Available from: <http://www.tecnologiaycalidad.galeon.com/calidad/6.htm>
2. Messarina P. 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 - Sci*. 2017;8(2):119–23.
3. González V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición*. *Rev Ciencias Soc*. 2013;XIX(4):663–71.
4. Delgado V, Álvarez J, Aliaga G. Calidad de Enfermería desde la percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. *Rev Cienc Salud*. 2012;22(4):65–70.
5. Borré Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla [Internet]. Universidad Nacional de Colombia; 2013 [cited 2019 Jul 2]. Available from: <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>
6. Ponce J, Reyes H, Ponce G. Satisfacción laboral y calidad de atención Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad de enfermería en una unidad de enfermería en una unidad médica de alta de alta especialidad. *Rev Enferm IMSS* [Internet]. 2016 [cited 2019 Jul 3];14(2):65–73. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2006/eim062b.pdf>
7. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2017 [cited 2019 Jul 3]. Available from: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Organización Panamericana de la Salud. Calidad de Atención en Salud [Internet]. 2da ed. La Paz: Sistemas Graficos Color; 2010 [cited 2019 Jul 3].

235 p. Available 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

9. Organización Mundial de la Salud. Guía de evaluación de calidad [Internet]. Buenos Aires: OMS/OPS; 2011 [cited 2019 Jul 3]. 98 p. Available from: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/85329/9789241598859_spa.pdf;jsessionid=D678E7CCB19506C7B15ADA7B11EED121?sequence=1
10. Cardenas R, Cobeñas C, Garcia J. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPOLITO UNANUE LIMA 2017. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredio; 2017.
11. Ramos B. Control de Calidad de la atención de salud [Internet]. 2da ed. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2011 [cited 2019 Jul 3]. 189 p. Available from: http://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf
12. Lazo O, Santivañez A. Atención de salud con calidad [Internet]. Primera. Lima: REP SAC; 2018 [cited 2019 Jul 3]. 210 p. Available from: <http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
13. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible Quality in health services: an unavoidable challenge. Rev Cuba Hematol Inmunol y Hemoter [Internet]. 2014 [cited 2019 Jul 3];30(2):179–83. Available from: <http://scielo.sld.cu>
14. Puch G, Uicab G, Ruiz M, Castañeda H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro. 2015;24(2):129–35.
15. Coronado R, Cruz E, Macias S, Arellano A, Nava T. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enfermería del Inst Mex del Seguro Soc [Internet]. 2016 [cited 2019 Oct 30];24(2):129–36. Available from: www.medigraphic.org.mx<http://www.medigraphic.com/medicinafisica>

16. Sifuentes O. SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO [Internet]. Universidad Nacional de Trujillo; 2016 [cited 2019 Jul 3]. Available from:
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis Maestría - OLGA GISSELLA SIFUENTES LEÓN.pdf?sequence=1](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestría%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LEÓN.pdf?sequence=1)
17. Chumpitaz M. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA SERVICIO DE MEDICINA HOSPITAL NACIONAL MARÍA AUXILIADORA JUNIO 2017 [Internet]. Universidad Privada San Juan Bautista; 2018 [cited 2019 Jul 3]. Available from:
[http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1680/CHUMPITAZ CAYCHO MYRIAM MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1680/CHUMPITAZ%20CAYCHO%20MYRIAM%20MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Lenis C. Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución de III nivel de Barranquilla [Internet]. Universidad Nacional de Colombia; 2013 [cited 2019 Jul 3]. Available from:
<http://www.bdigital.unal.edu.co/43046/1/22565208.2013.pdf>
19. Carmona J. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general. hospital regional de Cajamarca - 2015. [Internet]. Universidad Nacional de Cajamarca; 2016 [cited 2019 Jul 3]. Available from:
[http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1439/PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL. HOSPITAL REGIONAL DE](http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1439/PERCEPCIÓN%20DE%20LOS%20PACIENTES%20SOBRE%20LA%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMERÍA%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20CIRUGÍA%20GENERAL.%20HOSPITAL%20REGIONAL%20DE)
20. Torres C, Buitrago M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. Rev Cuid [Internet]. 2011 [cited 2019 Jul 3];2(1):138–48. Available from:
<http://www.redalyc.org/pdf/3595/359533178007.pdf>
21. Hernández S, Fernández C, Baptista L. Metodología de la investigación [Internet]. 4th ed. Mexico: McGraw-Hill; 2010 [cited 2017 Aug 21]. 182 p.

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

22. Molina J, Vaca J, Muñoz P, Cabascango K, Cabascango C. Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria. INDEX ENFERMERÍA/TERCER Trimest [Internet]. 2015 [cited 2019 Jul 4];25(3):151–5. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/index/v25n3/original4.pdf>
23. Prieto P. Comités de ética en investigación con seres humanos: relevancia actual en Colombia Experiencia de la Fundación Santa Fe de Bogotá. ActA Médica Colomb [Internet]. 2011 [cited 2019 Jul 4];36(2):98–104. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/amc/v36n2/v36n2a09.pdf>
24. Gómez P. Revista Peruana de Ginecología y obstetricia 231. Rev Peru Ginecol y Obstet [Internet]. 2009 [cited 2019 Jul 4];55(2):230–3. Available from: <http://www.figo.org/files/figo-corp/Ethical>
25. Carreño J. Consentimiento informado en investigación clínica: un proceso dinámico. Pers y Bioética [Internet]. 2016 Dec 1 [cited 2019 Jul 4];20(2):232–43. Available from: <http://personaybioetica.unisabana.edu.co/index.php/personaybioetica/article/view/6146/pdf>

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1								
TÍTULO: Satisfacción de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad del cuidado	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa	La satisfacción es la percepción que tiene el usuario sobre la calidad del cuidado, que brinda el profesional de enfermería en la práctica clínica, cabe mencionar que el estudio de esta variable de estudio nos permite identificar las deficiencias que pueda presentarse en determinados servicios, de esta forma poder incrementar estrategias para mejorar la satisfacción de los usuarios(22).	La satisfacción sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería, incorpora diversos componentes, desde la propia esencia que es el de cuidar hasta las formas o medios para alcanzar un cuidado de calidad. Cabe mencionar que los profesionales de enfermería forman parte del recurso humano más importante en todas las instituciones prestadoras de servicios de salud, y en cuanto al cuidado que brinda el profesional de enfermería es de forma integral a la persona y familia.	Accesibilidad	- Aproximación - Procedimientos a tiempo - Visita frecuente - Respuesta rápida - Atención al llamado	5 (1, 2, 3, 4, 5)	Nivel de calidad Bajo	10 pts. Nivel bajo 15 pts. Nivel medio 20 pts. Nivel alto 10 pts. Nivel de información bajo 15 pts. Nivel de información medio 20 pts. Nivel de información alto 18 pts. Nivel de bienestar bajo 27 pts. Nivel de bienestar medio 36 pts. Nivel de bienestar alto 20 pts. Nivel de planificación bajo 30 pts. Nivel de planificación medio 40 pts. Nivel de planificación alto 18 pts. Nivel de empatía bajo 27 pts. Nivel de empatía medio 36 pts. Nivel de empatía alto 16 pts. Nivel de organización y dominio bajo 24 pts. Nivel de organización y dominio medio 32 pts. Nivel de organización y dominio alto
	Escala de medición: Ordinal			Explica y facilita	- Información y seguimiento - Informe situación actual - Educación y valores del profesional de enfermería	5 (6,7,8,9,10)	Nivel de calidad Alto	
				Confort	- Esfuerzo del profesional - Motivación del profesional - Mantiene una comunicación	9 (11, 12, 13, 14, 15, 16,17, 18, 19)		
				Se anticipa	- Atención permanente	10		

					<ul style="list-style-type: none"> - Identificar momento y lugar adecuado para la comunicación - Atención antes que se presente el problema - El profesional busca mejores oportunidades para atender 	(20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29)		
				Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Aclaración de dudas. - El profesional de enfermería motiva - Da prioridad en cuanto a la atención - Escucha activa - Conserva los valores y principios 	9 (30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38)		
				Monitorea y hace seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Evidencia conocimiento científico - Organiza el trabajo - Cuidado físico - Cuidado también con la familia 	8 (39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46)		

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la responda marcando una X frente a la fila según sea el caso.

CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS:

SEXO: A) Masculino 1 B) Femenino 2

EDAD: _____

OCUPACION: _____

GRADO DE INSTRUCCIÓN: a) Ninguno 1 b) Primaria.2 c) Secundaria.3 d) Superior.4

TIEMPO DE HOSPITALIZACIÓN: _____

ITEMS DEL INSTRUMENTO

DIMENSIONES – ITEMS	NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
ACCESIBILIDAD				
1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo				
3. La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud				
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA				
6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
CONFORTA				
11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente				
12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento				

13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
14. La enfermera s alegre.				
15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación				
16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17. La enfermera lo escucha con atención.				
18. La enfermera habla con usted amablemente				
19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA				
20. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche				
21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25. Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted				
26. La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud				
29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA				
30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado				
32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud				
33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor				
34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados				
35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento				
36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted				

37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual				
38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO				
39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal				
40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento				
41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43. La enfermera es calmada				
44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico				
45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted				
46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico				

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN PADRES DE NIÑOS DEL SERVICIO DE URGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LA CLINICA ANGLOAMERICANA, LIMA 2019

Nombre de los investigadores principales:

.....

Propósito del estudio: Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana Lima 2019

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a, coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, Presidente del Comité de Ética de la, ubicada en la 4, correo electrónico:

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, 2019

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante

Anexo D. Acta de evaluación ética y Carta de aprobación

CIEI-CAA-121/2020

San Isidro, 03 de julio del 2020

Señora Licenciada
Diana Briceño López
Presente.-

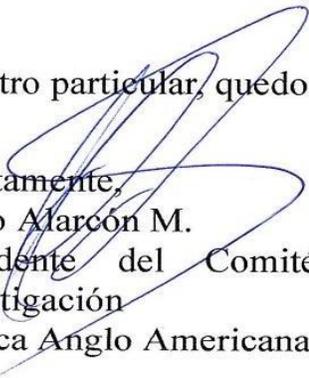
Ref.- Tesis Proyecto de Investigación CAA

Estimada Licenciada Briceño:

Reciba mis más cordiales saludos a la vez que le comunico que en sesión virtual extraordinaria realizada el día 02 de julio del presente, se ha revisado el levantamiento a las observaciones que se hicieron en nuestra carta CIEI-CAA-268/2019 encontrando que los cambios solicitados se han aplicado de manera conforme, por lo tanto se otorga la **Aprobación** al siguiente documento:

“SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN PADRES DE NIÑOS DEL SERVICIO DE URGENCIAS PEDIÁTRICAS DE LA CLÍNICA ANGLOAMERICANA, LIMA 2019”

Sin otro particular, quedo de usted,

Atentamente,

Pedro Alarcón M.
Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación
Clínica Anglo Americana

PA/mj

Anexo E. Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	46

En la tabla se puede evidenciar que el instrumento es confiable estadísticamente, teniendo como referencia el valor del Alfa de Cronbach de 0,965; lo cual nos muestra una confiabilidad alta.

Matriz de consistencia de confiabilidad

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33
P 1	1,000	,708	,702	,621	,488	,471	,495	,438	,444	,539	,535	,439	,455	,456	,456	,430	,388	,251	,290	,356	,258	,327	,316	,283	,160	,196	,176	,117	,000	,309	,400	,115	,114
P 2	,708	1,000	,719	,623	,493	,414	,339	,353	,304	,496	,580	,493	,480	,305	,350	,243	,219	,047	,044	,163	,158	,320	,153	,090	,036	,102	,097	,069	,039	,158	,232	,075	,037
P 3	,702	,719	1,000	,814	,699	,597	,543	,405	,568	,698	,557	,573	,546	,512	,512	,406	,406	,297	,274	,340	,296	,434	,388	,308	,406	,450	,369	,287	,198	,385	,414	,405	,338
P 4	,621	,623	,814	1,000	,802	,491	,627	,397	,475	,708	,556	,434	,407	,466	,509	,499	,537	,341	,369	,469	,362	,399	,303	,360	,322	,387	,323	,255	,127	,411	,423	,397	,331
P 5	,488	,493	,699	,802	1,000	,621	,584	,384	,575	,659	,572	,476	,488	,504	,650	,545	,493	,236	,343	,349	,282	,170	,271	,395	,297	,287	,254	,173	,124	,448	,467	,433	,350
P 6	,471	,414	,597	,491	,621	1,000	,640	,607	,614	,699	,456	,662	,509	,663	,625	,584	,490	,274	,397	,396	,272	,199	,362	,442	,452	,353	,269	,304	,375	,357	,521	,334	,164
P 7	,495	,339	,543	,627	,584	,640	1,000	,640	,631	,670	,430	,584	,495	,670	,462	,549	,496	,342	,515	,454	,440	,197	,247	,330	,182	,271	,292	,256	,099	,381	,515	,218	,075
P 8	,438	,353	,405	,397	,384	,607	,640	1,000	,718	,652	,353	,532	,623	,589	,497	,442	,490	,016	,132	,258	,240	,096	,027	,120	,075	,127	,000	,101	,147	,196	,372	,064	,015
P 9	,444	,304	,568	,475	,574	,614	,631	,718	1,000	,645	,475	,575	,631	,649	,602	,597	,492	,113	,284	,303	,236	,125	,168	,248	,163	,198	,081	,085	,089	,289	,408	,101	,127
P 10	,539	,496	,698	,708	,659	,699	,670	,652	,645	1,000	,590	,659	,581	,724	,682	,642	,538	,287	,318	,380	,367	,262	,260	,362	,329	,306	,288	,346	,229	,273	,375	,232	,188
P 11	,535	,580	,557	,556	,572	,456	,430	,353	,475	,590	1,000	,710	,621	,595	,638	,547	,451	,281	,150	,326	,265	,352	,203	,227	,107	,223	,240	,210	,009	,168	,273	,136	,062
P 12	,439	,493	,573	,434	,476	,662	,584	,532	,575	,659	,710	1,000	,732	,748	,601	,491	,395	,304	,280	,404	,338	,278	,215	,193	,150	,287	,254	,223	,072	,227	,295	,186	,080
P 13	,455	,480	,546	,407	,488	,509	,495	,623	,631	,581	,621	,732	1,000	,683	,638	,480	,388	,063	,000	,102	,103	,025	,053	,047	,069	,109	,044	,023	,000	,258	,400	,254	,114
P 14	,456	,305	,512	,466	,504	,663	,670	,589	,649	,724	,595	,748	,683	1,000	,773	,743	,533	,410	,436	,418	,326	,149	,285	,255	,216	,216	,273	,227	,106	,274	,372	,220	,063
P 15	,456	,350	,512	,509	,650	,625	,462	,497	,602	,682	,638	,601	,638	,772	1,000	,743	,625	,284	,262	,316	,274	,149	,232	,303	,213	,216	,273	,180	,106	,326	,372	,220	,120
P 16	,430	,243	,406	,499	,545	,584	,549	,442	,597	,642	,547	,491	,480	,743	,743	1,000	,700	,472	,500	,520	,404	,186	,404	,572	,395	,306	,303	,285	,225	,347	,435	,135	,213
P 17	,388	,219	,406	,537	,493	,490	,496	,492	,492	,538	,451	,395	,388	,533	,625	,700	1,000	,490	,452	,521	,573	,370	,471	,565	,357	,408	,362	,351	,203	,417	,393	,261	,193
P 18	,251	,047	,297	,341	,236	,274	,342	,016	,113	,287	,281	,304	,063	,410	,284	,472	,490	1,000	,762	,633	,606	,435	,437	,457	,363	,557	,607	,501	,200	,250	,166	,144	,198
P 19	,290	,044	,274	,369	,343	,397	,515	,132	,284	,318	,150	,280	,000	,436	,260	,500	,452	,762	1,000	,778	,625	,337	,538	,482	,335	,459	,448	,403	,123	,367	,351	,193	,183
P 20	,356	,163	,340	,469	,349	,396	,454	,258	,303	,380	,326	,404	,102	,418	,316	,520	,521	,633	,778	1,000	,772	,596	,542	,591	,415	,565	,471	,513	,248	,369	,394	,309	,179
P 21	,258	,158	,296	,362	,282	,272	,440	,248	,236	,367	,265	,338	,103	,326	,274	,404	,573	,606	,625	,772	1,000	,636	,585	,525	,314	,600	,667	,661	,350	,415	,372	,353	,175
P 22	,327	,320	,434	,399	,170	,199	,197	,096	,125	,262	,352	,278	,025	,149	,149	,186	,370	,435	,337	,596	,636	1,000	,681	,559	,471	,673	,563	,591	,352	,294	,235	,351	,130

P 2 3	.31 6	.15 3	.38 8	.30 3	.27 1	.36 2	.24 7	.02 7	.16 8	.26 0	.20 3	.21 5	.05 3	.28 5	.23 2	.40 4	.47 1	.43 7	.53 8	.54 2	.58 5	.68 1	1.0 00	.67 8	.57 7	.54 0	.56 9	.60 1	.45 7	.40 6	.41 4	.50 7	.37 1
P 2 4	.28 3	.09 0	.30 8	.36 0	.39 5	.44 2	.33 0	.12 0	.24 8	.36 2	.22 7	.19 3	.04 7	.25 5	.30 3	.57 2	.56 5	.45 7	.48 2	.59 1	.52 5	.55 9	.67 8	1.0 00	.80 2	.71 0	.55 6	.58 8	.61 0	.47 1	.48 2	.50 3	.39 2
P 2 5	.16 0	.03 6	.40 6	.32 2	.29 7	.45 2	.18 2	.07 5	.16 3	.32 9	.10 7	.15 0	.06 9	.21 3	.21 3	.39 5	.35 7	.36 3	.33 5	.41 9	.31 4	.47 1	.57 7	.80 2	1.0 00	.80 2	.62 6	.63 4	.78 4	.52 1	.50 0	.63 2	.59 5
P 2 6	.19 6	.10 2	.45 0	.38 7	.28 7	.35 3	.27 1	.12 7	.19 8	.30 6	.22 3	.28 7	.10 9	.21 6	.21 6	.30 6	.40 8	.55 7	.45 9	.56 5	.60 0	.67 3	.54 0	.71 0	.80 2	1.0 00	.82 4	.78 1	.67 4	.55 1	.45 9	.61 3	.44 1
P 2 7	.17 6	.09 7	.36 9	.32 3	.25 4	.26 9	.29 2	.00 0	.08 1	.28 8	.24 0	.25 4	.04 4	.27 3	.27 3	.30 3	.36 2	.60 7	.44 8	.47 1	.66 7	.56 3	.56 9	.55 6	.62 6	.82 4	1.0 00	.84 9	.63 2	.56 7	.44 3	.57 9	.43 1
P 2 8	.11 7	.06 9	.28 7	.25 5	.17 3	.30 4	.25 6	.10 1	.08 5	.34 6	.21 0	.22 3	.02 3	.22 7	.18 0	.28 5	.35 1	.50 1	.40 3	.51 3	.66 1	.59 1	.60 1	.58 8	.63 4	.78 1	.84 9	1.0 00	.68 4	.39 5	.40 8	.52 8	.36 2
P 2 9	.00 0	.03 9	.19 8	.12 7	.12 4	.37 5	.09 9	.14 7	.08 9	.22 9	.00 9	.07 2	.00 0	.10 6	.10 6	.22 5	.20 3	.20 0	.12 3	.24 8	.35 0	.35 2	.45 7	.61 0	.78 4	.67 4	.63 2	.68 4	1.0 00	.45 9	.48 6	.63 5	.59 4
P 3 0	.30 9	.15 8	.38 5	.41 1	.44 8	.35 7	.38 1	.19 6	.28 9	.27 3	.16 8	.22 7	.25 8	.27 4	.32 6	.34 7	.41 7	.25 0	.36 2	.36 9	.41 5	.29 4	.40 6	.47 1	.52 1	.55 1	.56 7	.39 5	.45 9	1.0 00	.85 6	.56 2	.43 5
P 3 1	.40 0	.23 2	.41 4	.42 3	.46 7	.52 1	.51 5	.37 2	.40 8	.37 5	.27 3	.29 5	.40 0	.37 2	.37 2	.43 5	.39 3	.16 6	.35 7	.39 4	.37 2	.23 5	.41 4	.48 2	.50 0	.45 9	.44 3	.40 8	.48 6	.85 6	1.0 00	.58 9	.47 3
P 3 2	.11 5	.07 5	.40 5	.39 7	.43 3	.33 9	.21 8	.06 4	.10 1	.23 2	.13 6	.18 6	.25 4	.22 0	.22 0	.13 5	.26 1	.14 9	.19 1	.30 9	.35 3	.35 1	.50 7	.50 3	.63 3	.61 3	.57 9	.52 8	.63 5	.56 2	.58 9	1.0 00	.71 1
P 3 3	.11 4	.03 7	.33 8	.33 1	.35 0	.16 4	.07 5	.01 5	.12 7	.18 8	.06 2	.08 0	.11 4	.06 3	.12 0	.21 3	.19 3	.19 8	.18 3	.17 9	.17 5	.13 0	.37 1	.39 2	.59 5	.44 1	.43 1	.36 2	.59 4	.43 5	.47 3	.71 1	1.0 00
P 3 4	.10 1	.01 8	.22 0	.23 0	.44 9	.35 7	.10 7	.14 1	.14 8	.20 2	.13 5	.01 6	.15 1	.04 5	.14 6	.26 1	.28 6	.17 4	.22 5	.18 0	.24 6	.10 9	.37 4	.44 0	.53 9	.43 2	.39 9	.35 5	.59 8	.47 4	.52 9	.55 0	.70 4
P 3 5	.02 5	.01 1	.24 5	.16 8	.43 1	.38 1	.14 6	.17 3	.13 1	.18 9	.07 3	.10 6	.12 6	.06 8	.11 9	.06 9	.06 2	.15 7	.14 5	.10 2	.16 9	.15 0	.12 3	.37 3	.52 0	.51 7	.43 0	.34 0	.57 9	.39 9	.39 6	.53 2	.48 7
P 3 6	.02 5	.14 8	.32 1	.32 3	.39 7	.24 9	.01 0	.00 6	.00 9	.28 9	.22 9	.01 9	.02 5	.02 8	.12 9	.22 0	.09 7	.15 6	.01 6	.19 1	.24 8	.37 7	.36 7	.43 3	.60 3	.47 1	.45 6	.45 7	.60 7	.24 8	.28 2	.55 5	.59 8
P 3 7	.07 5	.04 7	.23 5	.27 6	.28 9	.24 9	.01 0	.04 5	.00 9	.28 9	.27 6	.18 1	.02 5	.07 8	.17 9	.22 0	.29 9	.36 5	.08 0	.30 4	.47 6	.43 3	.36 7	.38 1	.50 2	.56 7	.60 2	.61 2	.60 7	.19 1	.16 4	.45 3	.40 8
P 3 8	.12 3	.04 3	.23 5	.28 8	.31 2	.21 6	.06 8	.01 0	.06 1	.25 4	.32 6	.22 4	.04 1	.17 7	.13 5	.13 9	.20 8	.36 8	.18 3	.33 9	.42 3	.36 9	.27 5	.33 2	.45 5	.59 4	.64 8	.56 7	.58 1	.33 0	.19 9	.53 0	.39 7
P 3 9	.22 2	.27 0	.40 7	.43 7	.38 6	.52 8	.37 8	.25 9	.24 9	.47 8	.47 9	.43 3	.22 2	.32 5	.28 0	.24 9	.35 9	.46 0	.48 1	.46 6	.45 8	.54 7	.45 2	.35 9	.35 9	.55 9	.48 8	.61 4	.34 8	.20 6	.26 8	.39 4	.26 2
P 4 0	.08 0	.17 8	.41 4	.27 3	.40 9	.52 1	.27 0	.10 1	.24 3	.32 6	.27 3	.35 2	.08 0	.31 8	.21 1	.25 7	.12 5	.46 1	.42 6	.39 4	.31 2	.41 2	.41 4	.37 1	.50 0	.51 0	.49 4	.46 2	.48 6	.37 2	.31 1	.37 2	.33 9
P 4 1	.20 4	.21 2	.31 3	.11 7	.29 7	.52 6	.20 9	.25 9	.30 7	.23 9	.33 6	.42 2	.26 2	.21 9	.27 8	.23 5	.21 2	.26 2	.24 2	.26 1	.24 8	.37 9	.37 1	.33 3	.38 8	.44 0	.33 8	.30 7	.43 2	.31 4	.33 4	.20 0	.16 5
P 4 2	.21 6	.13 4	.22 0	.29 3	.31 1	.23 6	.30 1	.12 8	.17 1	.21 4	.29 3	.15 7	.02 4	.17 5	.17 5	.25 5	.27 8	.51 4	.47 4	.38 6	.43 8	.38 9	.32 8	.29 4	.23 0	.47 4	.47 2	.41 8	.31 5	.32 9	.24 3	.17 6	.26 2
P 4 3	.30 2	.17 0	.25 5	.29 2	.30 8	.39 5	.41 3	.26 8	.21 5	.30 4	.38 7	.30 8	.15 1	.30 8	.30 8	.35 6	.42 3	.52 3	.48 2	.49 6	.55 4	.44 9	.44 4	.39 8	.27 1	.48 5	.52 5	.47 4	.36 3	.26 9	.29 9	.26 8	.24 7

P 4 4	.12 8	.03 2	.18 6	.34 3	.31 6	.24 9	.35 9	.17 5	.16 4	.30 3	.19 9	.20 6	. 02 6	.19 2	.19 2	.26 3	.28 9	.51 3	.47 3	.51 5	.56 6	.33 2	.26 7	.29 2	.23 8	.48 4	.54 3	.48 0	.43 4	.33 4	.23 3	.22 7	.27 3
P 4 5	.07 7	. 01 9	.14 3	.34 3	.31 6	.37 7	.41 7	.33 1	.21 7	.35 0	.19 9	.26 1	.07 7	.24 4	.29 5	.37 7	.44 3	.44 2	.40 8	.51 5	.62 4	.38 9	.32 6	.45 1	.34 1	.58 2	.54 3	.58 6	.54 2	.27 6	.29 3	.33 1	.20 9
P 4 6	.15 1	.06 8	.21 2	.38 7	.47 1	.39 5	.35 5	.26 8	.26 7	.39 6	.24 5	.20 0	.05 0	.20 7	.25 8	.41 2	.32 2	.38 3	.41 8	.43 9	.49 7	.28 2	.32 7	.45 0	.32 2	.48 5	.47 7	.52 6	.52 3	.32 6	.35 8	.32 0	.31 1

Anexo F. Tablas

Figura 8. Satisfacción de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima 2019

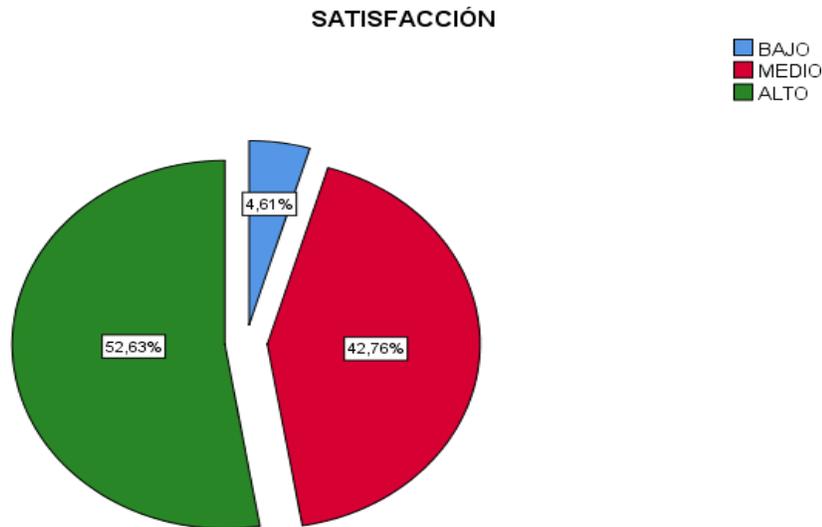


Figura 1. Satisfacción de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima 2019. (Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, 2019)

Figura 2. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión accesibilidad que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima

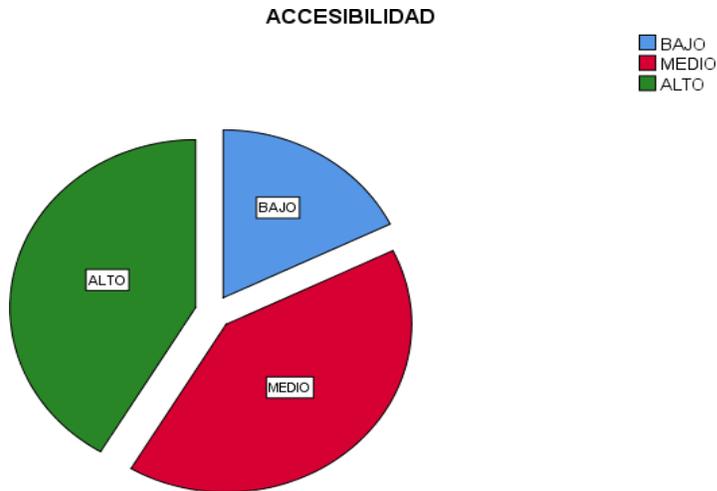


Figura 2. Nivel de satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión accesibilidad que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima. (Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la clínica Angloamericana Lima, 2019)

Figura 9. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión explica y facilita que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima

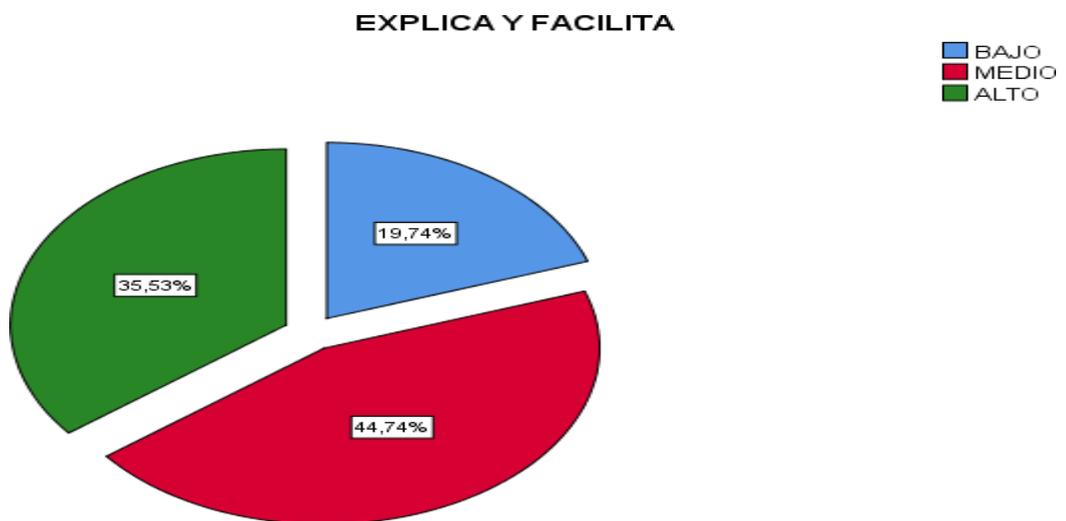


Figura 3. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión explica y facilita que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima. (Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, 2019)

Figura 10. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión confort que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima

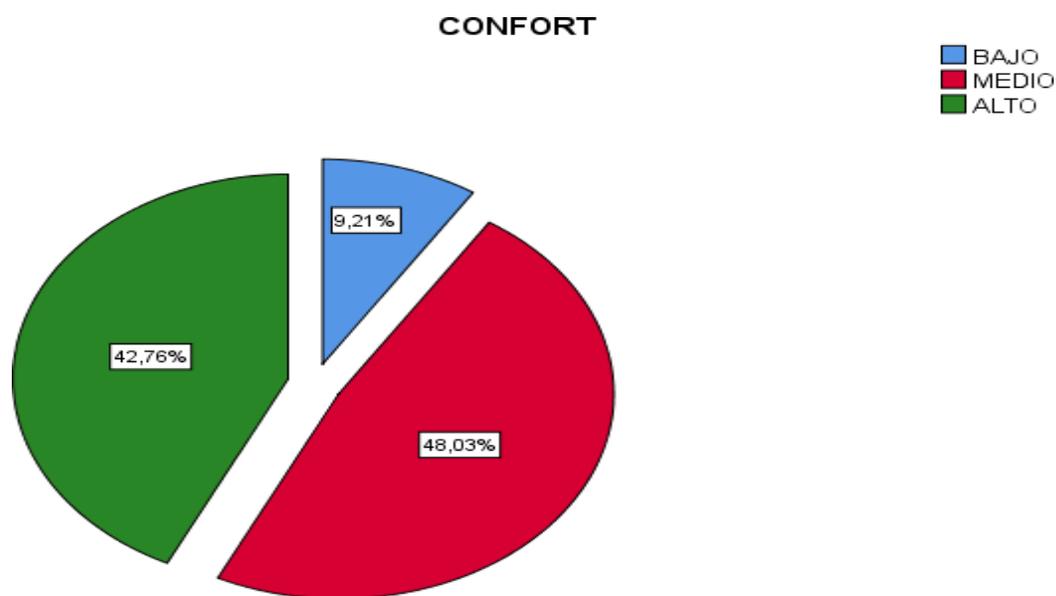


Figura 4. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión confort que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima. (Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, 2019)

Figura 11. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión se anticipa que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima

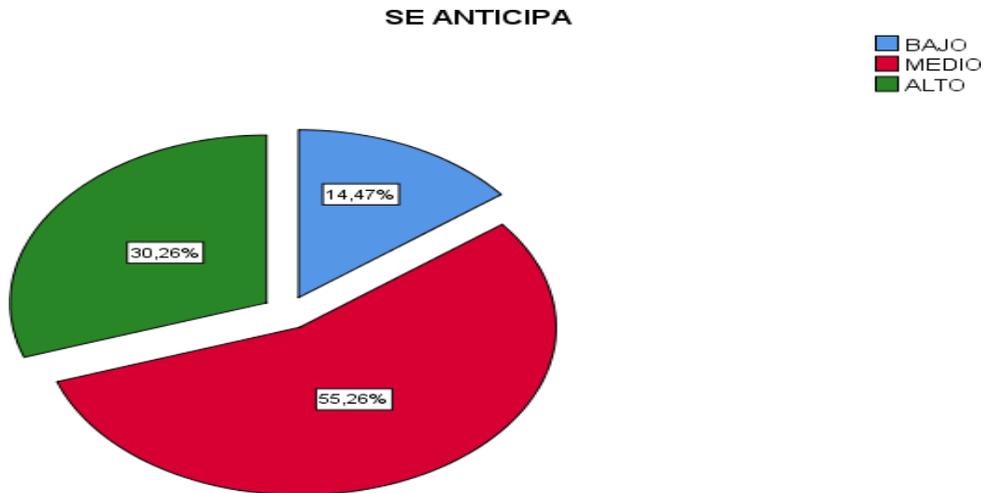


Figura 5. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión se anticipa que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima. (Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, 2019)

Figura 12. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión mantiene relación de confianza que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima

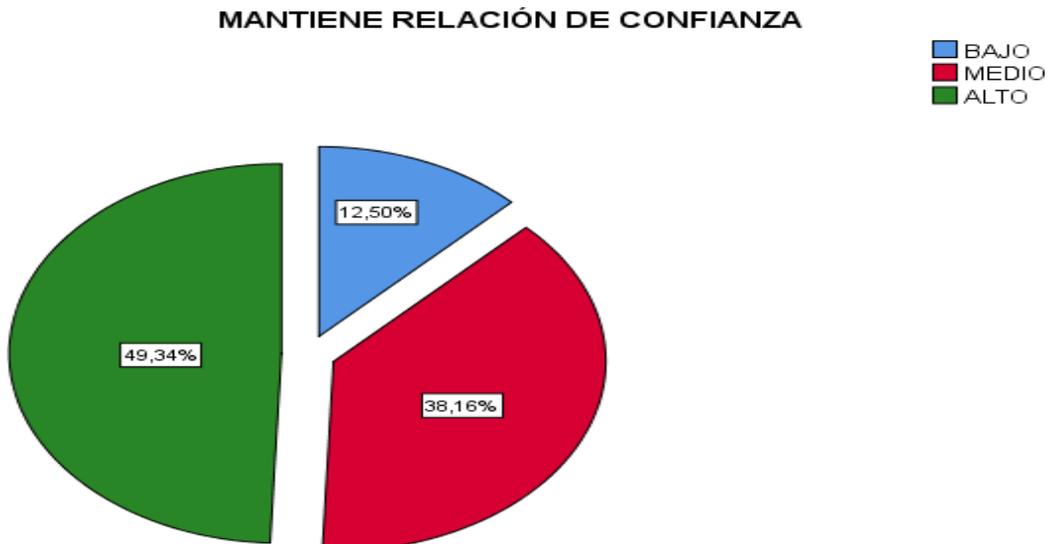


Figura 6. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión mantiene relación de confianza que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias

pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima. (Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, 2019)

Figura 13. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión monitorea y hace seguimiento que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima

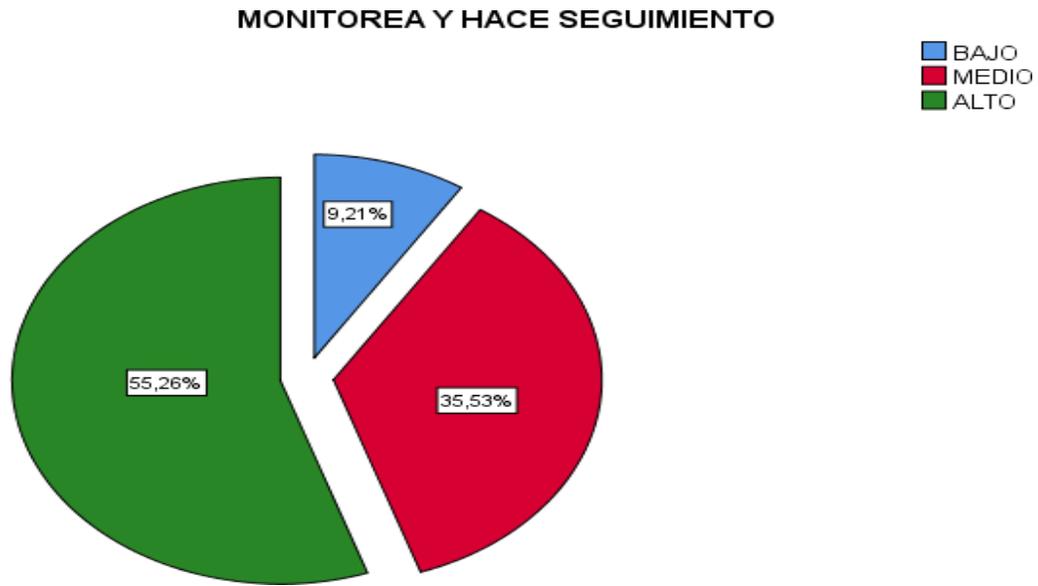
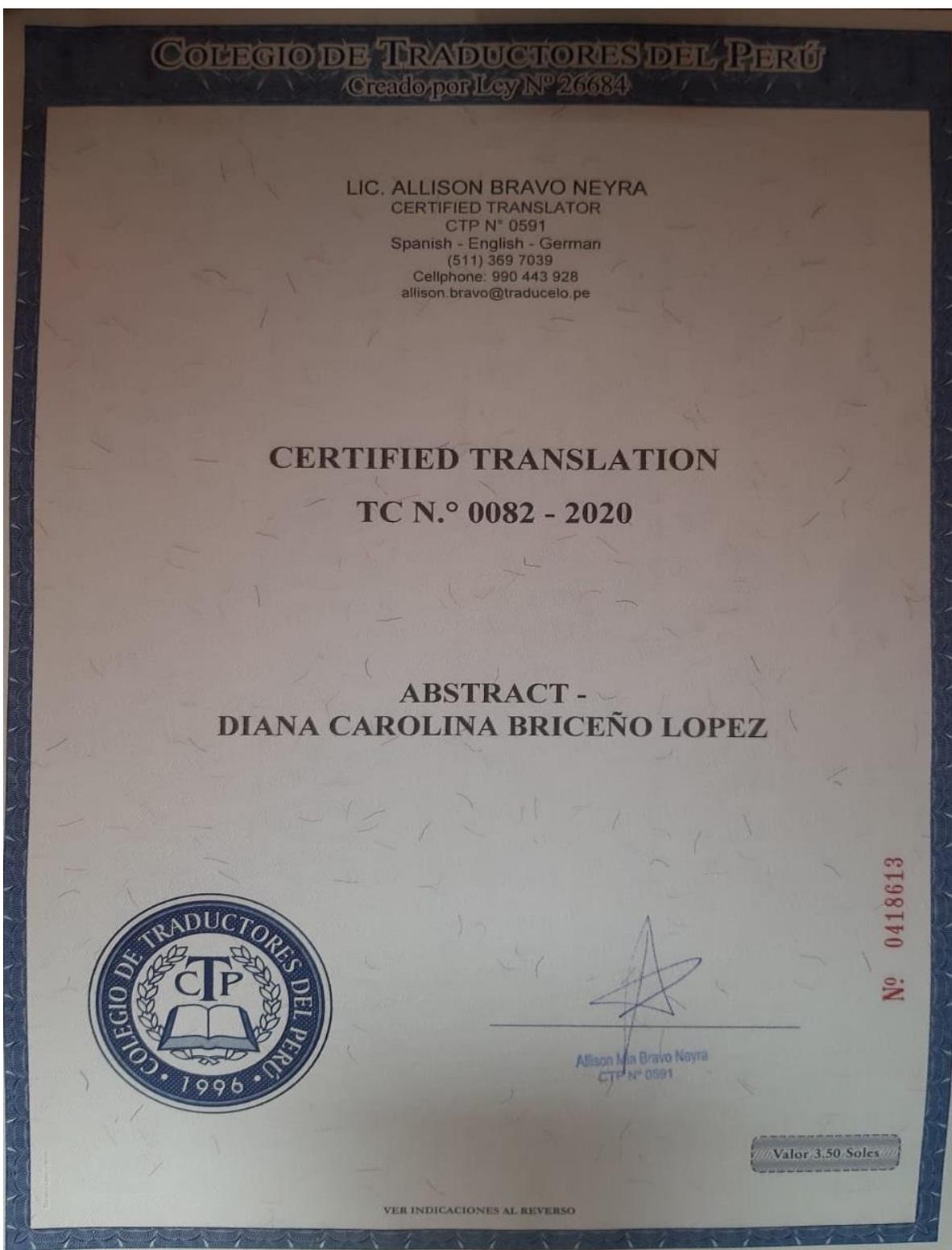


Figura 7. Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado en la dimensión monitorea y hace seguimiento que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana Lima. (Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los padres de niños que acuden al servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima, 2019)

Anexo G. Certificado de la traducción del Abstract





LIC. ALLISON BRAVO NEYRA
CERTIFIED TRANSLATOR
CTP N° 0591
Spanish - English - German

CERTIFIED TRANSLATION N° 0082 - 2020
Page 1 of 1

Abstract

Objective: The objective of the study is to determine the satisfaction of the quality of care provided by the nurse in parents of children from the pediatric emergency service of the Clínica Anglo Americana (Anglo-American Clinic) Lima, 2019; **Material and Method:** It is a quantitative, descriptive, cross-sectional investigation, the sample was 152 parents who entered with their child to be attended in the pediatric emergency. **Results:** 52.6% at a high level of satisfaction, likewise 42.8% have a medium level of satisfaction. In terms of user satisfaction regarding the quality of care in the dimension of accessibility, 41.4% at a high level of satisfaction, and 40.8% have a medium level of satisfaction; regarding the dimension of explain and facilitate, 44.7% have a medium level of satisfaction, and 19.7% of users perceive a low level of satisfaction, in relation to the comfort dimension, 42.8% at a high level of satisfaction and 48.0% have a medium level of satisfaction; in the dimension it is anticipated, 55.3% have a medium level of satisfaction, and 14.5% perceives a low level of satisfaction; in the dimension it maintains a relationship of trust, 38.2%, have a medium level of satisfaction, and 12.5% have a low level; In the dimension of monitoring and follow-up, 55.3% have a medium level of satisfaction, and 14.5% perceive a low level of satisfaction. **Conclusions:** User satisfaction with respect to the quality of care provided by the nursing profession is 52.6% at a high level of satisfaction, as well as 42.8% at a medium level.

Key words: Quality, satisfaction, care, accessibility, comfort.

I, the undersigned Certified Translator, Member of the Peruvian Association of Professional Licensed Translators (CTP), do hereby certify that this Certified Translation, consisting of 01 pages, is a true and correct translation into English of the original document in Spanish enclosed herewith, which has been produced before me.
This certification shall be considered an acknowledgment of the accuracy of the translation but not of the authenticity or contents of the document in source language attached hereto.
Signed in Lima, this 25 day of June, 2020




Allison Mir Bravo Neyra
CTP N° 0591

Anexo I. Certificado de corrección de Ortografía

CONSTANCIA DE REVISIÓN LINGÜÍSTICA DE TESIS

El que suscribe, Edwin Sucapuca Sucapuca, identificado con DNI N° 29659663, Licenciado en Educación, especialidad en Lingüística y Literatura, Magíster en Educación con mención en Comunicación y Literatura, actualmente, docente de la Universidad Peruana Unión

HACE CONSTAR:

Que, ha realizado la revisión lingüística, ortografía y estilo, de la tesis “Satisfacción de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima 2019” de la licenciada Diana Briceño López.

Se expide la presente a solicitud verbal de la interesada para los fines que estime conveniente.

Lima, 30 de junio de 2020



.....
Ing. Edwin Sucapuca Sucapuca
Corrector Lingüístico
DNI: 29659663