



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Enfermería

“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL CUIDADOR PRIMARIO
EN UNA CLINICA PEDIATRICA, LOS OLIVOS, 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Enfermería

Autor:

Sandra Lucero Verastegui Legua

Asesor:

Mg. Lic. Evelyn Magaly Sanchez Quispe

<https://orcid.org/0000-0003-2989-1241>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Alberto Guevara Tirado	43993447
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Jhon Epifanio Acuña Jara	73114814
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Katherine Elizabeth Uribe Antunez	72739565
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

1RO

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

5%

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.unac.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.ups.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

1library.co

Fuente de Internet

1%

9

redi.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

DEDICATORIA

1.1.1 DEDICATORIA

A mis padres Jorge y Esperanza por ser las personas más importantes y maravillosas en mi vida, por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, motivándome cada día con sus consejos, y permitiéndome estar en esta etapa de mi vida que es lo más importante para mí, que es crecer profesionalmente y poder cumplir una de mis metas trazadas.

A mis hermanos Jorge Luis, Nataly y Diego que a pesar de todo estuvieron apoyándome desde principio a fin, a mi madrina Carmen Suarez por brindarme información sobre temas de mi carrera, a mis amigos (as) de la universidad que me ayudaron a alcanzar mi potencial, a Juan Zúñiga por creer en mí y en todo lo que puedo lograr y a mi Motita que siempre me acompaña a toda hora del día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por siempre estar conmigo en todo momento de mi vida, guiarme por el buen camino para así terminar mi carrera profesional y por cuidarme siempre de todo lo mal.

A la universidad privada del norte por haberme permitido ser parte de ella, para poder así cumplir uno de mis sueños que es terminar mi carrera profesional, así como también a los diferentes docentes de curso y de prácticas que me brindaron su paciencia y sus conocimientos.

Agradezco a mis profesores, por haberme brindado sus conocimientos y paciencia en este proceso tan difícil con el avance y culminación de esta investigación.

ÍNDICE

Jurado evaluador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Resumen	10
Capítulo I: Introducción	11
1.1 Realidad problemática	12
1.1.1 Justificación	14
1.1.2 Antecedentes	15
1.1.3 Definiciones conceptuales	18
1.2 Formulación del problema	22
1.2.1 Problema general	22
1.2.2 Problemas específicos	22
1.3 Objetivos	22
1.3.1 Objetivo general	22
1.3.2 Objetivo específicos	22
1.4 Hipótesis	23
1.4.1 Hipótesis general	23
1.4.2 Hipótesis específicas	23
1.4.3 Hipótesis estadísticas	23
Capítulo II: Metodología	24
2.1. Tipo de investigación	24
2.2. Población y muestra	24
2.2.1. Criterios de inclusión:	25
2.2.2. Criterios de exclusión:	26
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	26
2.3.1. Validez	26
2.3.2. Confiabilidad	28

2.4. Procedimientos:	30
2.5. Aspectos éticos	30
Capítulo III: Resultados	32
Capítulo IV: Discusión y conclusiones	41
4.1 Discusión.....	41
4.2 Limitaciones	43
4.3. Conclusiones	43
4.4. Recomendaciones.....	44
Referencias.....	46
Anexos.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla</i>	<i>Pág.</i>
<i>Tabla 01. Calidad de atención percibida por el cuidador primario y satisfacción del cuidador primario en una clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 02. Calidad científico-técnica percibida por el cuidador primario y satisfacción por el cuidado técnico-profesional en una clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 03. Calidad humana percibida por el cuidador primario y satisfacción por confianza en una clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 04. Calidad ambiental percibida por el cuidador primario y satisfacción por aspectos tangibles en una clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 05. Prueba de hipótesis general.</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 06. Prueba de hipótesis específica 1.</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 07. Prueba de hipótesis específica 2.</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 08. Prueba de hipótesis específica 3.</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 09. Prueba de normalidad.</i>	<i>40</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Pág.
<i>Figura 1: Validación del instrumento de la variable “Calidad de atención del profesional de enfermería”</i>	27
<i>Figura 2: Validación del instrumento de la variable “Satisfacción del cuidador primario”</i>	28

RESUMEN

El manejo de la inadecuada atención es una problemática del sistema sanitario, afectando principalmente a los usuarios del servicio de salud. **OBJETIVO:** Se identificó el índice de relación no causal existente entre las dos variables de estudio, calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del cuidador primario en una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos, 2023.

Metodología: El estudio fue de tipo analítico, correlacional, este radica en un enfoque cuantitativo, su diseño es no experimental y corte transversal, la población del presente estudio estuvo conformada por 70 cuidadores primarios de la clínica pediátrica, ubicado en Los Olivos, de la cual se obtuvo una muestra conformada por 60. La técnica que se utilizó fueron dos encuestas para medir el grado de satisfacción del cuidador primario, usando así la escala de Likert. La encuesta de calidad de atención del profesional de enfermería conformada por 17 preguntas y la encuesta de satisfacción del cuidador primario constituida por 16 preguntas, con ello se usó la prueba de correlación de Rho de Spearman.

Resultados: De los 60 participantes, referente a la variable calidad el 1.7% de cuidadores primarios lo calificó como bajo, el 25% como regular y el 73.3% como alto. Evidenciándose así, una tendencia positiva alta del 98.3% representado por 59 participantes de la muestra.

Conclusión: Existe una correlación positiva moderada entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del cuidador primario en una Clínica pediátrica. A pesar del hecho que, el 98.3% (n=59) participantes de la muestra percibieron una tendencia positiva en la calidad de atención y el 90% (n=54) participantes de la muestra percibieron en promedio una alta satisfacción por el cuidado que recibe el paciente.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción del Paciente, Calidad de la Atención de Salud, Cuidadores, Enfermería, Encuestas y Cuestionarios.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

La enfermería va más allá de una sencilla profesión que ahonda en el cuidado dirigido a usuarios del sector salud. Es trascendente el analizar y medir la calidad de atención que ofrece el profesional de enfermería, en todo el proceso de recuperación. Según la Organización Mundial de Salud (OMS) expone la importancia de la evaluación de la calidad del sistema de salud tras reconocer un creciente déficit en la capacidad de atención y estructuras de las instituciones, las cuales influyen en los niveles de satisfacción e insatisfacción originados por los usuarios, quienes miden el grado de calidad del servicio considerando sus expectativas y lo que en realidad reciben durante su proceso de atención.¹

En relación al término calidad, desde la perspectiva de salud, este se origina aproximadamente en el siglo XX como parte del reconocimiento de la importancia de actividad y práctica clínica. Además, la evolución del término calidad es un objetivo constante que inició con proceso de inspección de la atención del profesional de médico, realizando un monitoreo y regulación de la calidad de su atención; para así, comprobar su gestión y el modo en que, su servicio resulta beneficioso para la salud de los pacientes.²

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el 2007 detalla que, en Latinoamérica, se identifica al profesional de enfermería, indistinto sea su género, siempre está en la primera línea de acción médica, brindando servicios relevantes para la recuperación y estabilidad en salud del paciente.¹ Así también, se precisa que la calidad de atención del enfermero aborda la capacidad profesional del personal en relación al empleo eficiente de recursos y materiales, con el objetivo de asegurar el mínimo de errores o daños; para así, conseguir altos índices de satisfacción en los usuarios del servicio médico.³

En consideración a lo descrito, se presenta la siguiente problemática de investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del cuidador primario en una clínica pediátrica, Los Olivos, 2023?; siendo el objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción del cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.

1.1 Realidad problemática

En un contexto social íntegramente globalizado, se reconocen los constantes desafíos que deben superar los profesionales de enfermería, quienes centran su labor en mejorar y perfeccionar lo que opera o no opera y/o marcha apropiadamente en cuanto resulte beneficioso para la calidad de su atención y satisfacción del paciente en los cuidadores primarios. Resulta importante añadir que, la Organización de Naciones Unidas (ONU) en 1948, basándose en los derechos humanos, reitera la facultad de las personas a percibir asistencia y atenciones médicas de calidad, en función, al hecho de que demandan protección a pesar de que, cuenten o no con una independencia mental y física. ⁴

Así mismo, centrándonos en la problemática de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) desde 1945, la cual viene repercutiendo en la población mundial entorno a la seguridad y paz, derechos humanos y el desarrollo social debido a la prevención de enfermedades hasta la educación universal e igualdad de género así como, las dificultades de reasentamiento de refugiados y la asistencia humanitaria; problemas que están vinculados con la presente investigación la misma que radica en la calidad de atención y satisfacción. ⁵

Según la Organización Mundial de Salud (OMS) en 2021, esta centra su problemática en la calidad de atención y satisfacción acorde a los datos estadísticos como 1 de cada 10 pacientes sufren alguna lesión durante su hospitalización; 7 de cada 100 usuarios presentan tendencias a infectarse cuando realizan actividades sugeridas para su recuperación en su proceso de estancia hospitalaria. La OMS inclusive informa que entre 5.7 y 8.4 millones de personas fallecen anualmente, de los cuales el 15% fallece a causa de la mala atención y/o negligencias médicas. ⁶

Consecutivo a ello, la Agenda de Salud Sostenible para las Américas 2018-2030 presentada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) hace una convocatoria para la mejora de salud y el bienestar social haciendo referencia a la demanda del fortalecimiento del crecimiento y desarrollo de profesionales en el campo médico en pro de las necesidades de la población que se centran en una atención integral, accesible, continua, de calidad y oportuna. ⁷

En algunos países de Latinoamérica en 2021 se habla sobre la desigualdad de condiciones, inequidad socioeconómica y del sistema de salud fraccionado, que impactan de forma negativa a la población de cada comunidad. En Argentina, por ejemplo, hay ciertas ciudades que cuentan con equipos modernos como resonancia magnética y tomografías computarizadas mientras que en otros países no cuentan con ello, según Marcelo Pellizzari director de Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente de Hospital Universitario Austral, de Buenos Aires. ⁸

Así mismo, según Zafra, J. Veramendi, L. y Villa, N. en Perú, durante el año 2013, nos mencionan como gestor al Ministerio de Salud, la cual básicamente en el estado peruano se aprecia una baja calidad de la atención en salud, tomando como criterios importantes la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Debido a ello se logra apreciar una insatisfacción por el usuario, haciendo referencia al tiempo de espera, falta de rapidez en farmacia y la falta de interés en ayudar a solucionar un problema, todo ello genera una baja calidad de atención y baja satisfacción del usuario. ⁹

De acuerdo a un estudio realizado en una clínica privada en Lima Metropolitana en 2022, se identificó que su problemática de esta fue; la falta de comunicación de ciertas áreas, las tomas de decisiones inadecuadas para adquirir equipos mas baratos, la falta de empatía, confusión por parte de los pacientes al recibir información errónea, carencia de atención virtual y equipos tecnológicos defectuosos, haciendo de esta experiencia para los usuarios una insatisfecha satisfacción. ¹⁰

Referente a la satisfacción es importante resaltar y considerar las expectativas y percepciones de los pacientes que están adquiriendo dicho servicio. Se ha considerado así, que en los últimos años la satisfacción de los pacientes tiene gran reconocimiento en los servicios de salud, evaluando ellos si el producto o servicio prestado cumple o no con sus expectativas. Según estudios lo más importante para una buena satisfacción de los pacientes es el comportamiento de médicos como también enfermeros, destacándose así actitudes a evaluar como la confianza, amabilidad, simpatía y apoyo emocional. ¹¹

El lugar de estudio es en una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos, se observa que existe personal de salud con alta demanda de pacientes, referente a la clínica ésta cuenta con aproximadamente 15 enfermeras, de las cuales se centran en el área de hospitalización, emergencia, vacunas, ambulatorio y centro quirúrgico, junto con ellas se encuentran trabajando doctores con la suficiente capacidad para poder atender de manera especializada a cada uno de los pacientes pediátricos. Cuentan con una amplia infraestructura y personal de enfermería durante las 24 horas del día, así mismo presenta una población de 70 cuidadores primarios. Esta centra su misión en hacer prevalecer una atención de calidad en salud especializada, integral e inclusiva llevada a cabo de manera eficiente por el trabajador del área de enfermería para asegurar la complacencia del paciente.

Del mismo modo, referente a la calidad de atención del profesional de enfermería y al nivel de satisfacción del cuidador primario, son variables de estudio que no son expresadas de igual índole por los individuos, en virtud de la libertad de sus expresiones, expectativas y cultura en general.

1.1.1 Justificación

Es fundamental poder evaluar cuán importante es la calidad de atención junto con la satisfacción que el paciente pueda llegar a percibir en el servicio. Este presente trabajo de investigación se realizó con el fin de determinar si existe una relación entre la variable calidad de atención del profesional de enfermería y la variable satisfacción del cuidador primario en una clínica pediátrica en Los Olivos.

La investigación se alinea con muchas organizaciones de salud, las cuales mencionan la importancia de la calidad de atención y por ende varias de ellas tienen como objetivo el poder garantizar personales de salud con la capacidad de poder brindar una excelente atención, evitando errores y negligencias que puedan poner en riesgo la vida del paciente.

Este trabajo de investigación brindará a la clínica información que le servirá para poder observar los resultados y con ello poder saber lo que al personal de salud le falta mejorar. Así mismo poder ser más conscientes y responsables de brindar un cálido trato humanizado,

que no denigre ni haga sentir indiferente a la persona que requiera de los servicios, garantizando y cumpliendo con todos los derechos que el paciente tiene.

El presente trabajo de investigación referente a la calidad tiene una relevancia social, esto se debe a que la sociedad tiene frecuentes oportunidades de poder recibir atenciones de salud brindándoles a los pacientes una atención en todas las etapas, desde que ingresa al servicio, en su estadía y por último hasta su alta, siempre con el trato humanizado. De igual manera se hace referencia a la satisfacción del cliente debido a que en distintas instituciones o servicios la satisfacción para diferentes usuarios es diferente, ya sea por el personal de salud, las instalaciones y los conocimientos previos.

Ahora abarcando el ámbito profesional y personal de este estudio, se contribuirá al desarrollo del personal de salud y futuros profesionales de la carrera de enfermería, ya que la información es actual e importante para poder adquirir desde ya conocimientos en el campo de salud en pro a las necesidades de la población brindando un eficiente trato humanizado.

1.1.2 Antecedentes

Internacionales:

Claros, D. realizó una investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario interno en el Hospital Municipal La Merced Gestión 2022 La Paz – Bolivia”, tuvo como objetivo mejorar la calidad en diversas áreas de atención. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal, como instrumentos se emplearon encuestas para medir el grado de satisfacción y su población fue de 131 funcionarios entre el personal de salud y administrativo del Hospital. Como resultado se obtuvo en general que el 53% del personal del hospital se encontraron insatisfechos ya sea por el tiempo de contrato, por el uso de equipos nuevos, por falta de capacitaciones, diferentes factores como infraestructura o confianza.¹²

Pozo, C. realizó una investigación titulada “Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud Las Piñas. Milagro 2021”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del cuidado

de enfermería en los pacientes que acudieron al área de emergencia. El estudio fue de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal. Su muestra fue con 52 pacientes y se usó la encuesta y el instrumento Care-Q. Como resultados según las dimensiones las calificadas medio bajas fueron se anticipa, explica y facilita. Como conclusión el 56% refieren un nivel alto de satisfacción y el 44% un bajo nivel de satisfacción. ¹³

Parrado, M. y Reyes, I. realizaron una investigación titulada “Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje, 2021”. Tuvieron como objetivo determinar el nivel de satisfacción frente a los cuidados de personal de enfermería. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal, para esto se empleó un cuestionario de evaluación Care Q a 8 pacientes hospitalizados. Como resultado se obtuvo que la acción de administrar medicamentos tiene el puntaje más alto que es del 100% y como menor puntaje fue el llamado y el interés por ayudar al paciente.¹⁴

Amed, Villareal y Alvis, realizaron una investigación titulada “Calidad del cuidado de enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana, 2019”, tuvieron por objetivo, el describir la calidad de la atención del personal de enfermería en los centros médicos de Sincelejo, Colombia. Fue un estudio descriptivo y transversal. La población se conformó por 515 pacientes; tras eliminación por filtro a través de la pregunta control quedaron 123 pacientes. En función a los resultados, se expuso que la calidad en las instituciones médicas es regular y presenta la necesidad de mejoría en aspectos como la competitividad de sus profesionales, la estructura y equipamiento del centro de salud. ¹⁵

Méndez, E. realizó una investigación titulada “Calidad del cuidado de enfermería percibida por los padres de pacientes pediátricos internos en el Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos 2019”, tuvo como objetivo solo el determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por el cuidador primario. el estudio es de diseño cuantitativo no experimental, observacional, descriptivo, de campo y transversal. Su instrumento fue el cuestionario CARE-Q conformado por 26 preguntas, como resultado se obtuvo un puntaje considerablemente bajo, así mismo mencionaron que existió en la enfermera la falta de comunicación lo que provoco en ellos una baja confianza. ¹⁶

Nacionales:

Malpartida, J. realizó un estudio titulado “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes en una clínica privada de Lima Metropolitana, 2022”, el cual tuvo como objetivo determinar qué manera se relacionan ambas variables, es de enfoque cuantitativo, tipo básica descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. En cuanto a la población estuvo conformada por 700 pacientes y con muestra de 248 pacientes, se utilizó como instrumento dos cuestionarios. Como resultado se obtuvo que ambas variables se relacionaron significativamente en la clínica privada de Lima Metropolitana. Su correlación fue de 0.783 que indica un resultado alto positivo.¹⁰

Jara, M. realizó una investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción de pacientes post-operados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021” Se tuvo como objetivo el determinar la relación entre ambas variables, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal. La muestra fue conformada por 186 pacientes y se aplicaron cuestionarios. Como resultado se obtuvo que los encuestados tienen entre 56 y 70 años. En conclusión, se mencionó que existió una correlación positiva alta, es decir a mejor calidad de atención, mejor satisfacción.¹⁷

Collantes, D. y Clavo, V, realizaron un artículo titulado “Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero, 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente que se encuentre hospitalizado y el cuidado enfermero. El estudio fue relacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Su población fue con 80 pacientes, se aplicó escalas del nivel en ambas variables. Como resultado en la dimensión humana se encontró medianamente satisfecha el 93,7%, en la dimensión oportuna el 91,3% y en la dimensión segura el 63,7%. En lo referente al cuidado enfermero el 58,7% de los pacientes manifestó que el cuidado fue regular. En conclusión, no se encontró una relación entre ambas variables.¹⁸

Espinoza, B. realizó una investigación titulada “Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Santa Rosa, 2019”, presentó como objeto el detallar la calidad de atención ofrecida por enfermero en el centro

médico “Santa Rosa”. Como parte de los resultados, se encuentro que el 50% considera regular el cuidado recibido por el personal de enfermería regular; a su vez, se identificó que la dimensión científico-técnica fue la principal influencia en la apreciación de la calidad de atención recibida.¹⁹

Huayta, López y Palacios, realizaron una investigación titulada “Calidad del cuidado enfermero percibida por el cuidador primario en un Servicio de Medicina del MINSA, 2019”, mencionaron como objetivo, el identificar la calidad del cuidado en consideración a la valoración emitida por el cuidador principal del paciente. En función a los resultados la edad de los cuidadores primarios esta entre los 30 a 50 años. En el rango global se obtuvo que el 54% de los cuidadores primarios lo percibe como regular, el 24 % como buena y el 22 % como malo. En conclusión, la calidad percibida de los cuidadores primarios fue regular.²⁰

1.1.3 Definiciones Conceptuales

I. Calidad

El término calidad, se ha definido de diferentes maneras a lo largo de los años que terminan adaptándose a ciertas circunstancias, entre ellas se definen como el valor, conformidad, conocimiento y aptitud. En si el termino calidad presenta una relación con las expectativas y percepciones generadas en una persona, respecto de la solución de sus problemas demandados a alguien más. También se define la calidad como aquellas necesidades que presenta el cliente, cumpliendo así los requisitos de este.²¹

II. Calidad de Atención

Respecto a la conceptualización de la variable 1 “Calidad de atención del profesional de enfermería”, en primer lugar, se indica la definición del término para luego, detallar su base teórica.

En relación a ello, la calidad de atención en salud, parte de la apreciación de la habilidad de los profesionales, los cuales emplean de manera adecuada sus conocimientos y medios para prestar atención médica. La calidad de atención del profesional de enfermería presenta

relación con el grado en que se respetan las normas, principios y prácticas médicas; así como, con la magnitud en que emplea sus conocimientos para llevar a la práctica una atención que propicie la disminución de las amenazas y aumente las mejorías en la condición médica.²²

En cuanto a la teoría científica de la “Calidad de atención del profesional de enfermería”, se describe la “Teoría General de Sistemas”, propuesta por el biólogo alemán Ludwing Von Bertalanffy, la cual permite comprender el grado de calidad de la atención en salud dado que, estudia el sistema considerando todas sus propiedades que no pueden desintegrarse lográndose así, analizar e interpretar la relevancia tanto las relaciones como interrelaciones existentes entre las partes para alcanzar el propósito del todo.²³

En la misma línea, se detalla que el “Modelo de Calidad de Atención” expuesto por Donabedian en 1966, describe la calidad de atención como el resultado proporcional entre el óptimo cuidado que beneficiará el estado del paciente y los riesgos que se generarán durante el proceso de atención.²⁴ Del mismo modo, Donabedian expone los enfoques sistemáticos tales como estructura, proceso y resultado, considerándolos como base de datos en relación a la existencia o no de factores que aporten a la medición de la calidad atención impartida por el personal de salud. En consecuencia, entorno a los enfoques sistemáticos, la estructura se relaciona con los bienes tangibles de la organización médica, recursos humanos, físicos y financieros; el proceso se centra en las acciones médicas capaces de ser ejecutadas por el personal especializado en favor del paciente; y el resultado, tiene vinculación con el servicio médico ofrecido y los logros obtenidos por la atención brindada.²⁵

En relación a la “Calidad de atención del profesional de enfermería”, se señala y definen las siguientes dimensiones:

Dimensión 1 Calidad Científico-Técnica

Delimitada también como calidad absoluta o profesional, consiste en el empleo tanto de la ciencia como tecnología para el manejo y solución eficaz de emergencias médicas.

Es decir, el empleo de la alta competencia y capacidad del profesional para seguir los correctos procesos de atención médica, usando eficientemente los recursos médicos con el

objeto de favorecer el bienestar del paciente sin ampliar el nivel de riesgo o generación de complicaciones.¹⁹

Dimensión 2 Calidad Humana

Reconocida inclusive como calidad interpersonal, reside en el nivel de respeto a las normativas y valores sociales; exponiéndose así, que el profesional debe ser dueño de principios como el respeto hacia la vida del otro y sus derechos en general. Claro está que, sin esperar alguna determinada recompensa económica que vaya más allá de lograr ejercer su profesión médica en cuanto a la atención que brinda a los pacientes que la demandan.²⁶

Dimensión 3 Calidad Ambiental

Definida adicionalmente como calidad del entorno, operativa, social, funcional o de confort, radica en los elementos en el ambiente, la forma en que están organizados y son empleados para generar un cómodo servicio de atención al paciente. La estructura general del ambiente médico debe ser la idónea ya que, considera un factor influyente en la seguridad y satisfacción del cuidador primario en el momento en que, el paciente recibe la atención.²⁷

III. Satisfacción

El término satisfacción, abarca una percepción particular, única e irrepetible originada por un individuo, en un proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. La satisfacción del cuidador primario posibilita el conocer, medir y analizar la calidad de atención, en cuanto a las apreciaciones personales del usuario creadas en base a las expectativas que tiene del servicio y lo que alcanza a recibir.²⁸

IV. Satisfacción del cuidador primario

Respecto a la teorización de la variable 2 “Satisfacción del cuidador primario”, en primer lugar, se indicará la definición del término para luego, detallar su base teórica.

En cuanto a la teoría científica de la “Satisfacción del cuidador primario”, se describe la “Teoría de Desconfirmación de Expectativas”, la cual es una de las bases teóricas que posee mayor extensión y validez empírica. Asimismo, permite entender la satisfacción del cuidador

primario como el producto de la diferencia entre las expectativas del cuidador primario respecto de la atención médica que piensa le será brindada al paciente que cuida y lo que realmente, éste logra obtener, en función a la valoración de su propia percepción. ²⁹

El nivel de satisfacción se representa con el resultado de la confirmación de las expectativas o de la desconfirmación positiva de las mismas; pues, en comparación a la existencia de un alto índice de insatisfacción generado en el cuidador primario que tiene una expectativa exigente y que recibe una pésima percepción de la calidad de asistencia médica que recibe el paciente. ²⁹

En relación a la “Satisfacción del cuidador primario”, se señala y definen las siguientes dimensiones:

Dimensión 1 Cuidado Técnico-Profesional

Abarca las evaluaciones realizadas al cuidador primario, en las cuales se considera su opinión respecto del grado de conocimiento, habilidad y valores éticos del personal de enfermería que viene prestándole servicios en beneficio de la salud del paciente. Es decir, el juicio de valor que emite el cuidador primario producto de sus expectativas y real atención percibida que recibe el paciente por parte del profesional de enfermería. ³⁰

Dimensión 2 Confianza

Considera el nivel de conexión interpersonal y comunicación existente entre el profesional de enfermería y usuario del servicio médico, con la finalidad de que, el cuidador primario sienta la confianza de expresar su malestar médico del paciente y pedir atención al considerar que el personal médico tiene la capacidad de brindarle un óptimo cuidado beneficioso para su salud. ¹³

Dimensión 3 Aspectos Tangibles.

Se considera aspectos tangibles a ciertas perspectivas físicas tales como la apariencia del personal, los materiales y equipos que se pueden encontrar en aquellas instalaciones, el

usuario es quien percibe todos estos aspectos durante la evaluación. Por tanto, se reconoce que los aspectos tangibles también se consideran importantes para así facilitar la atención y mejorar la condición médica del paciente. ³¹

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad científico-técnica de atención del profesional de enfermería y el cuidado técnico-profesional en el cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad humana de atención del profesional de enfermería y la confianza en el cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad ambiental de atención del profesional de enfermería y aspectos tangibles en el cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Determinar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.

1.3.2 Objetivo Específicos

- Determinar la relación entre la calidad científico-técnica de atención del profesional de enfermería y el cuidado técnico-profesional en el cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.

- Determinar la relación entre la calidad humana de atención del profesional de enfermería y la confianza en el cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.
- Determinar la relación entre la calidad ambiental de atención del profesional de enfermería y aspectos tangibles en el cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis General

- Existe una relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.

1.4.2 Hipótesis Específicas

- Existe una relación entre la calidad científico-técnica de atención del profesional de enfermería y el cuidado técnico-profesional en el cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.
- Existe una relación entre la calidad humana de atención del profesional de enfermería y la confianza en el cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.
- Existe una relación entre la calidad ambiental de atención del profesional de enfermería y aspectos tangibles en el cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.

1.4.3 Hipótesis Estadísticas

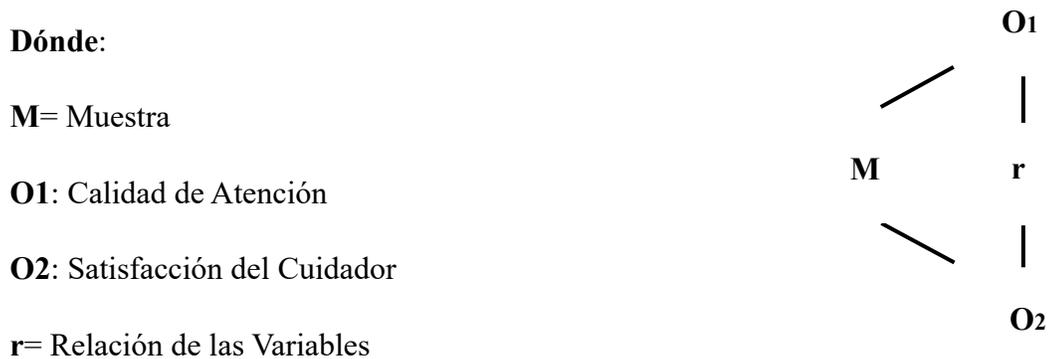
- **H₁**: Existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cuidador primario.
- **H₀**: No existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cuidador primario.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo analítica, correlacional pues, radica en un enfoque cuantitativo al valerse de la compilación de información conseguida y aplicación de fórmulas estadísticas para comprobar la teoría y describir coherentemente el determinado objeto de estudio.³²

Es correlacional, siendo su objetivo, el identificar, mediante la aplicación de fórmulas estadísticas y prueba de hipótesis, el índice de relación no causal existente entre las dos variables de estudio.³³ Su diseño es no experimental y corte transversal, de modo que, se limita a analizar los resultados alcanzados, sin gestionar influencias e intervenciones respecto a la variable investigada; y se efectúa la recopilación de información en una sola medición, respectivamente.³⁴



2.2. Población y muestra

La población, grupo total de sujetos que integraron la unidad de análisis presente dentro del marco espacial donde se realiza el estudio.³⁵

Siendo la población del presente estudio conformada por 70 cuidadores primarios en una clínica pediátrica, ubicado en el distrito de Los Olivos.

En cuanto al muestreo de estudio, este es de tipo “Aleatorio Simple” visto que, los individuos que integran la población coinciden en la homogénea posibilidad de pertenecer y/o ser elegidos para conformar la muestra de estudio.

El estudio concluyó y solo consideró una muestra conformada por 60 cuidadores primarios en una clínica pediátrica, ubicado en el distrito de Los Olivos.

Aplicación de la fórmula:

$$\frac{NZ^2p(q)}{(N - 1)e^2 + Z^2p(q)} = n$$

$$n = \frac{(70)(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(70 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)} = 59.38$$

$$n = 60$$

Valoración de la fórmula:

Z = Nivel de confianza, Z = 95% de confianza => Z = 1.96

p = Probabilidad a favor = 0.50

q = Probabilidad en contra, 1 - p => q = 1 - (0.50)

N = Tamaño del universo (población finita) => 70

e = Error de estimación máximo aceptado, 5% => 0.05

n = tamaño de la muestra

2.2.1. Criterios de Inclusión:

- Adultos entre 18 a 65 años.
- Ambos sexos.
- Personal que responda a todos las preguntas de los cuestionarios.
- Personal que desee participar.

2.2.2. Criterios de Exclusión:

- Cuidadores mayores de 65 años o menores de 18 años.
- Personal que no responda a todas las preguntas de los cuestionarios.
- Personal que no desee participar.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La investigación, empleo la encuesta, definida como una técnica de recaudación de información ya que, permitió identificar, en forma clara y precisa, las opiniones y juicios de valor de la unidad de análisis del estudio.³⁶

A su vez, se utilizó el cuestionario, considerado un instrumento de medición que estuvo conformado por oraciones o preguntas y que es administrado a la muestra para conocer su postura en relación a la variable de investigación.³⁷

De igual manera, se dispuso de las escalas de medición Likert para identificar la magnitud de acuerdo a desacuerdo de la persona encuestada, en cuanto al objeto estudiado.³⁷

Es preciso señalar que, la presente investigación adapto los cuestionarios previamente realizados en investigación, en función al objetivo de la investigación, el cual radico medir las variables “Calidad de atención del profesional de enfermería” y “Satisfacción del cuidador primario” y conocer el nivel de correlación existente entre ambas.³⁸

2.3.1. Validez

Respecto a la validez del instrumento de la investigación, se citó la validez del cuestionario realizado previamente, en donde se aplicó la fórmula del coeficiente V de Aiken, a las validaciones realizadas por profesionales expertos en la temática de estudio y metodólogos.³⁹

Se presentaron las validaciones de los cuestionarios de las variables “Calidad de atención del profesional de enfermería” y “Satisfacción del cuidador primario”.

Grado de Estudio	C.E.P.	Datos del Experto	Opinión del Experto
Magister	74019	Katherine Uribe Antúnez	Aplicable
Magister	43472	Carmen Lidia Monserrate Hernández	Aplicable
Magister	51018	Karin Pereyra Vivar	Aplicable

Tabla: Profesionales especializados en Comunicación Corporativa

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1: Validación del instrumento de la variable “Calidad de atención del profesional de enfermería”

COEFICIENTE DE VALIDACION. "Calidad de atencion del profesional de enfermeria"					
Cuantitativo					
Preguntas	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Suma	V
ITEM 1	4	4	4	12	100%
ITEM 2	4	4	4	12	100%
ITEM 3	4	4	4	12	100%
ITEM 4	4	4	4	12	100%
ITEM 5	4	4	4	12	100%
ITEM 6	4	4	4	12	100%
ITEM 7	4	4	4	12	100%
ITEM 8	4	4	4	12	100%
ITEM 9	4	4	4	12	100%
ITEM 10	4	4	4	12	100%
ITEM 11	4	4	4	12	100%
ITEM 12	4	4	4	12	100%
ITEM 13	4	4	4	12	100%
ITEM 14	4	4	4	12	100%
ITEM 15	4	4	4	12	100%
ITEM 16	4	4	4	12	100%
ITEM 17	4	4	4	12	100%
					100%

Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: El cuestionario de la variable “Calidad de atención del profesional de enfermería” presento un promedio de validez del 100%. Por lo cual, es un instrumento aplicable y beneficioso para la investigación.

Figura 2: Validación del instrumento de la variable

“Satisfacción del cuidador primario”

COEFICIENTE DE VALIDACION. "Satisfaccion del cuidador primario"					
Cuantitativo					
Preguntas	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Suma	V
ITEM 1	4	4	4	12	100%
ITEM 2	4	4	4	12	100%
ITEM 3	4	4	4	12	100%
ITEM 4	4	4	4	12	100%
ITEM 5	4	4	4	12	100%
ITEM 6	4	4	4	12	100%
ITEM 7	4	4	4	12	100%
ITEM 8	4	4	4	12	100%
ITEM 9	4	4	4	12	100%
ITEM 10	4	4	4	12	100%
ITEM 11	4	4	4	12	100%
ITEM 12	4	4	4	12	100%
ITEM 13	4	4	4	12	100%
ITEM 14	4	4	4	12	100%
ITEM 15	4	4	4	12	100%
ITEM 16	4	4	4	12	100%
					100%

Fuente: Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN: El cuestionario de la variable “Satisfacción del cuidador primario” presento un promedio de validez del 100%. Por lo cual, es un instrumento aplicable y beneficioso para la investigación.

2.3.2. Confiabilidad

En cuanto a la determinación de la confiabilidad, se utilizó la fórmula del Alfa de Cronbach, en consideración a los resultados de la prueba piloto realizada a 20 cuidadores primarios que componen la muestra del estudio.

Se presentaron las confiabilidades de los cuestionarios de las variables “Calidad de atención del profesional de enfermería” y “Satisfacción del cuidador primario”.

**Confiabilidad del instrumento de la variable
 “Calidad de atención del profesional de enfermería”**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	20	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.964	17

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia en el Programa Estadístico SPSS Versión 21.

INTERPRETACIÓN: El cuestionario de la variable “Calidad de atención del profesional de enfermería” presento una escala de confiabilidad de ,964. Por lo cual, es un instrumento de alta confiabilidad según los coeficientes de confiabilidad expuestos por George y Mallery.

34

**Confiabilidad del instrumento de la variable
 “Satisfacción del cuidador primario”**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	20	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.936	16

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia en el Programa Estadístico SPSS Versión 21.

INTERPRETACIÓN: El cuestionario de la variable “Satisfacción del cuidador primario” presento una escala de confiabilidad de ,936. Por lo cual, es un instrumento de alta confiabilidad según los coeficientes de confiabilidad expuestos por George y Mallery.³⁴

2.4. Procedimientos:

La presente investigación presentó un enfoque de cuantitativo correlacional. En base a ello, se efectuó una recopilación de datos considerando las variables de investigación; para así, elaborar las matrices de operacionalización y consistencia, las cuales se convirtieron en las bases para realizar el instrumento de medición, como es el cuestionario a aplicar en la muestra de estudio.

En cuanto al análisis de datos, se expuso que, posterior a la aplicación del cuestionario, sus resultados se procesen en el programa estadístico SPSS Versión 21, fueron medidos y analizados descriptivamente; para luego, obtener tablas de frecuencia relativas, absolutas y porcentajes, así como gráficos de barras, los cuales serán analizados e interpretados de modo que, se reconozca la cantidad de apariciones y/o repeticiones de un específico valor estadístico. En cuanto a un análisis inferencial, se desarrolló tras la aplicación de la media aritmética, y se expuso el promedio de la variable y sus dimensiones. Para la prueba de hipótesis si el P valor (sig.) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos no tienen distribución normal, por ello, se empleará las pruebas no paramétricas de correlación de Rho de Spearman. Consecuente a ello se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman, con el objetivo de determinar la existencia o no de una asociación entre las variables.

2.5. Aspectos Éticos

Para el desarrollo de la presente investigación se consideraron principios bioéticos tales como:

Autonomía

Relacionado con la habilidad del individuo para tomar decisiones, fue un principio aplicado y respetado durante el estudio de la calidad de atención y satisfacción del cuidador primario en una Clínica pediátrica; pues, se enaltece la práctica de la ética, moral y autenticidad en beneficio de la investigación. Por ello, previo a la realización de la encuesta, se emitió

claramente a los integrantes de la muestra, el procedimiento y objetivos para que así, respondan las interrogantes de cada cuestionario, el cual fue anónimo y voluntario.

Beneficencia

Asociado con la prevención de daños, minimización o reducción de perjuicios y por encima de todo, realización del bien común, sin esperar nada a cambio. Este principio se aplicó durante la investigación con el objeto de generar aportes ante el personal de enfermería y así, favorecer la producción estratégica de acciones en favor de la calidad de atención en salud y satisfacción del cuidador primario en una Clínica pediátrica.

No Maleficencia

Vinculado a evitar generar perjuicios al individuo. En la presente investigación, se priorizo estabilidad mental, física y social de la muestra, por lo cual, al ser una encuesta anónimos se reserva en total discreción sus datos personales para evitar algún tipo de daño o acciones de venganza en su contra.

Justicia

No se realiza ninguna discriminación y se brinda un trato cordial, equitativo y respetuoso hacia los integrantes de la muestra. En cuanto a los autores referidos en la investigación, serán citados respetando la normativa Vancouver. Se reservará en privado los datos personales de la muestra y se expondrá con claridad, el nombre de la autora del instrumento de medición, el cual fue adaptado al presente trabajo.

Consentimiento Informado

En primera instancia, se realiza la emisión de una solicitud de autorización para llevar a cabo, sin mayores contratiempos o perjuicios, la recolección de información, la misma que, en ningún sentido, será alterada. El proceso de recopilación de datos abarca la participación voluntaria de la muestra tras ser informada sobre los fines del estudio.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tabla 01: *Calidad de Atención percibida por el cuidador primario y satisfacción del cuidador primario en una clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.*

	Variable de calidad de atención del profesional de enfermería		Variable satisfacción del cuidador primario	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.7	6	10
Regular	15	25	29	48.3
Alto	44	73.3	25	41.7
Total	60	100	60	100

Fuente: Cuestionario 1 - Adaptado por la investigadora.³⁸

Interpretación: Considerando las respuestas obtenidas en la variable “Calidad de atención del profesional de enfermería” se infiere que, de los 60 participantes, el 1.7% de cuidadores primarios califica como bajo, el 25% es regular; mientras que, el 73.3% es alta. Por tanto, se identifica, una tendencia positiva alta del 98.3% representado por 59 participantes de la muestra, quienes se encuentran satisfechos por la calidad de atención del profesional de enfermería, gracias a una asertiva calidad científico-técnica, humana y ambiental en la solución eficaz de emergencias médicas. Ahora en cuanto a la variable “Satisfacción del cuidador primario” se infiere que, de los 60 participantes, el 10% de cuidadores primarios califica como bajo la atención médica otorgada al paciente, el 48.3% como regular y el 41.7% como alto. Por tanto, se identifica, una tendencia positiva alta del 90% representado por 54 participantes de la muestra, quienes se encuentran satisfechos por la calidad de atención del profesional de la clínica pediátrica ubicada en los olivos, gracias al cuidado científico-técnico, confianza y grado de orientación que brindan asertivamente al paciente y al cuidado primario. Determinando así una relación positiva media entre ambas variables.

Tabla 02: Calidad científico-técnica percibida por el cuidador primario y satisfacción por el cuidado técnico-profesional en una clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.

	Dimensión calidad científico - técnica		Dimensión cuidado técnico - profesional	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.7	4	6.7
Regular	10	16.7	31	51.7
Alto	49	81.7	25	41.7
Total	60	100	60	100

Fuente: Cuestionario 1 - Adaptado por la investigadora.³⁸

Interpretación: Considerando las respuestas obtenidas en la dimensión “Calidad Científico-Técnica” se infiere que, de los 60 participantes, el 1.7% de cuidadores primarios califica como bajo la calidad científico-técnica que recibe el paciente, el 16.7% es regular; mientras que, el 81.7% es calificada como alta. Evidenciándose así, una tendencia positiva alta del 98.4% representado por 59 participantes de la muestra, quienes perciben que el profesional de enfermería brinda una asertiva calidad de atención a través del adecuado manejo de los factores científicos-técnicos en la solución eficaz de emergencias médicas. Ahora en la dimensión “Cuidado Técnico-Profesional” se infiere que, de los 60 participantes, el 6.7% de cuidadores primarios califica como bajo el cuidado técnico-profesional al paciente, el 51.7% como regular; mientras que, el 41.7% califica como alto. Evidenciándose así, una tendencia positiva alta del 93.4% representado por 56 participantes de la muestra, quienes se encuentran satisfechos por el cuidado técnico-profesional del profesional de enfermería gracias a su grado de conocimiento, habilidad y valores éticos en pro de los servicios ofrecidos en beneficio de la salud. Determinando así una relación positiva media entre ambas dimensiones.

Tabla 03: Calidad humana percibida por el cuidador primario y satisfacción por confianza en una clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.

	Dimensión calidad humana		Dimensión confianza	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.7	4	6.7
Regular	7	11.7	26	43.3
Alto	52	86.7	30	50
Total	60	100	60	100

Fuente: Cuestionario 1 - Adaptado por la investigadora.³⁸

Interpretación: Considerando las respuestas obtenidas en la dimensión “Calidad Humana” se infiere que, de los 60 participantes, el 1.7% de cuidadores primarios califica como bajo la calidad de atención humana que recibe el paciente, el 11.7% como regular; mientras que, el 86.7% califica como alto. Por tanto, se identifica una tendencia positiva alta del 98.4% representado por 59 participantes de la muestra, quienes perciben que el profesional, brinda una asertiva calidad de atención humana gracias a los principios que posee como el respeto, el derecho a la vida y valores del bienestar médico del paciente. Ahora en la dimensión “Confianza” se infiere que, de los 60 participantes, el 6.7% de cuidadores primarios califica como bajo la confianza otorgada por el profesional de enfermería, el 43.3% como regular; mientras que, el 50% como alto. Por tanto, se identifica una tendencia positiva alta del 93.3% representado por 56 participantes de la muestra, quienes se encuentran satisfechos por la confianza del profesional de la clínica pediátrica gracias a su nivel de conexión interpersonal y comunicación con el usuario del servicio médico. Determinando así una relación positiva media entre ambas dimensiones.

Tabla 04: Calidad ambiental percibida por el cuidador primario y satisfacción por aspectos tangibles en una clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.

	Dimensión calidad ambiental		Dimisión aspectos tangibles	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	10.0	17	28.3
Regular	32	53.3	32	53.3
Alto	22	36.7	11	18.3
Total	60	100	60	100

Fuente: Cuestionario 1 - Adaptado por la investigadora.³⁸

Interpretación: Considerando las respuestas obtenidas en la dimensión “Calidad Ambiental” se infiere que, de los 60 participantes, el 10% de cuidadores primarios califica como bajo la calidad de atención ambiental que se le otorga al paciente, el 53.3% como regular; mientras que, el 36.7% califica como alto. Evidenciándose así, una tendencia positiva alta del 90% representado por 54 participantes de la muestra, quienes perciben que el profesional de enfermería, brinda una asertiva calidad de atención ambiental gracias a la forma en que aprovecha las condiciones del entorno para generar un espacio seguro, cómodo y reconfortante para el paciente. Ahora en la dimensión “Aspectos Tangibles” se infiere que, de los 60 participantes, el 28.3% de cuidadores primarios califica como bajo los aspectos tangibles por parte del profesional de enfermería, el 53.3% como regular y el 18.3% como alto. Evidenciándose así, una tendencia positiva alta del 71.6% representado por 43 participantes de la muestra están satisfechos por los aspectos tangibles, éste explica a detalle los implementos del lugar para mejorar el estado de salud del paciente. Determinando así una relación positiva media entre ambas dimensiones.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis General:

H₁: Existe una relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del cuidador primario en una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos.

H₀: No existe una relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del cuidador primario en una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos.

La **H₁** y la **H₀** fueron contrastadas aplicando el coeficiente de correlación Rho de Spearman y se consiguieron los siguientes resultados:

Tabla 05: Prueba de Hipótesis General

Correlaciones

			Variable calidad de atención del profesional de enfermería	Variable satisfacción del cuidador primario
Rho de Spearman	Variable calidad de atención del profesional de enfermería	Coefficiente de correlación	1.000	.681**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	60	60
	Variable satisfacción del cuidador primario	Coefficiente de correlación	.681**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios 1 y 2 - Adaptados por la investigadora.³⁸

Interpretación: Respecto a lo observado, la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del cuidador primario, presentan un coeficiente de correlación de 0,681 el cual significa la existencia de una correlación positiva de magnitud media ($\rho=0.681$). Por lo que, se rechaza **H₀** y se determina que existe una correlación positiva media entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del cuidador primario en una Clínica pediátrica ubicada en Los Olivos.

Hipótesis Específica 1:

H₁: Existe una relación entre la calidad científico-técnica de atención del profesional de enfermería y la satisfacción por el cuidado técnico-profesional del cuidador primario en una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos.

H₀: No existe una relación entre la calidad científico-técnica de atención del profesional de enfermería y la satisfacción por el cuidado técnico-profesional del cuidador primario en una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos.

La **H₁** y la **H₀** fueron contrastadas aplicando el coeficiente de correlación Rho de Spearman y se consiguieron los siguientes resultados:

Tabla 06: Prueba de Hipótesis Específica 1

Correlaciones

			Dimensión calidad científico técnica	Dimensión cuidado técnico profesional
Rho de Spearman	Dimensión calidad científico técnica	Coefficiente de correlación	1.000	.599**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	60	60
	Dimensión cuidado técnico profesional	Coefficiente de correlación	.599**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios 1 y 2 - Adaptados por la investigadora. ³⁸

Interpretación: Respecto a lo observado, la calidad científico-técnica de atención del profesional de enfermería y el cuidado técnico-profesional del cuidador primario, presentan un coeficiente de correlación de 0,599 el cual significa la existencia de una correlación de magnitud positiva media ($\rho=0.599$). Por lo que, se rechaza **H₀** y se determina que existe una correlación positiva media entre la calidad de atención científico-técnica del profesional

de enfermería y el cuidado técnico-profesional en el cuidador primario en una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos.

Hipótesis Específica 2:

H₁: Existe una relación entre la calidad humana de atención del profesional de enfermería y la satisfacción por la confianza del cuidador primario en una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos.

H₀: No existe una relación entre la calidad humana de atención del profesional de enfermería y la satisfacción por la confianza del cuidador primario en una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos.

La **H₁** y la **H₀** fueron contrastadas aplicando el coeficiente de correlación Rho de Spearman y se consiguieron los siguientes resultados:

Tabla 07: Prueba de Hipótesis Específica 2

Correlaciones

			Dimensión calidad humana	Dimensión confianza
Rho de Spearman	Dimensión calidad humana	Coeficiente de correlación	1.000	.596**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	60	60
	Dimensión confianza	Coeficiente de correlación	.596**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios 1 y 2 - Adaptados por la investigadora. ³⁸

Interpretación: Respecto a lo observado, la calidad humana de atención profesional de enfermería y la satisfacción por la confianza en el cuidador primario, presentan un coeficiente de correlación de 0,596 el cual significa la existencia de una correlación positiva de magnitud

media ($\rho=0.596$). Por lo que, se rechaza H_0 y se determina que existe una correlación positiva media entre la calidad de atención humana del profesional de enfermería y satisfacción por la confianza en el cuidador primario en una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos.

Hipótesis Específica 3:

H_1 : Existe una relación entre la calidad ambiental de atención del profesional de enfermería y aspectos tangibles en el cuidador primario en una clínica pediátrica, Los Olivos, 2023.

H_0 : No existe una relación entre la calidad ambiental de atención del profesional de enfermería y los aspectos tangibles en una clínica pediátrica. Los Olivos, 2023.

La H_1 y la H_0 fueron contrastadas aplicando el coeficiente de correlación Rho de Spearman y se consiguieron los siguientes resultados.

Tabla 08: Prueba de Hipótesis Específica 3

Correlaciones

			Dimensión calidad ambiental	Dimensión aspectos tangibles
Rho de Spearman	Dimensión calidad ambiental	Coefficiente de correlación	1.000	.506**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	60	60
	Dimensión aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	.506**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios 1 y 2 - Adaptados por la investigadora. ³⁸

Interpretación: Respecto a lo observado, la calidad ambiental de atención profesional de enfermería y la satisfacción por el grado de educación orientado al cuidador primario, presentan un coeficiente de correlación de 0,506 el cual significa la existencia de una

correlación de magnitud positiva media ($\rho=0.506$). Por lo que, se rechaza H_0 y se determina que existe una correlación positiva media entre la calidad de atención ambiental del profesional de enfermería y aspectos tangibles en una Clínica pediátrica ubicada en Los Olivos.

Tabla 09: Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable calidad de atención del profesional de enfermería	.118	60	.038	.925	60	.001
Variable satisfacción del cuidador primario	.119	60	.035	.959	60	.043

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionarios 1 y 2 - Adaptados por la investigadora. ³⁸

Interpretación: Respecto a lo observado, si el P valor (sig.) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos no tienen distribución normal y, por ende, se empleará las pruebas no paramétricas de correlación de Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En la presente investigación, se logró determinar la existencia de una relación entre las variables de estudio “Calidad de atención del profesional de enfermería” y “Satisfacción del cuidador primario”, rechazándose la hipótesis nula avalándose del coeficiente de correlación de 0,681, el cual, según los baremos de Rho de Spearman, evidencia una correlación, positiva moderada ($\rho=0.681$).

Referente a la variable “Calidad de atención del profesional de enfermería” se infirió en base a los resultados que ésta presenta en promedio una tendencia positiva alta del 98.3% representado por 59 participantes de la muestra, quienes perciben que el profesional de enfermería de una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos, brinda una asertiva calidad científico-técnica, humana y ambiental en la solución eficaz de emergencias médicas y bienestar del paciente. En tal sentido, Amed; Villareal y Alvis. concluyo que el desafío constante de los enfermeros por brindar una atención de calidad radica en la calidad del cuidado de enfermería aplicando sus habilidades para beneficio del paciente y en el trabajo en equipo que impulsa mayores resultados positivos en pro del estado médico del paciente y satisfacción del usuario, así como, de su cuidador primario en general.

Considerando los hallazgos que se obtuvieron en la variable “Satisfacción del cuidador primario”, se deduce dedujo que, ésta presenta un promedio con tendencia positiva alta, con un porcentaje del 90% representado por 54 participantes de la muestra, quienes están satisfechos por la calidad de atención del profesional de enfermería de una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos, gracias al cuidado científico-técnico, confianza y aspectos tangibles que se brindan asertivamente al paciente y al cuidador primario. En la misma línea, Pozo, C. menciono en su estudio que, el grado de satisfacción, logra un índice alto positivo del 56% tras estar influenciado por las dimensiones como accesibilidad, confort, confianza, monitoreo y seguimiento para la comodidad del paciente.

Igualmente, Claros, D. si bien en su investigación menciona el nivel de satisfacción de los usuarios, este midió un índice de insatisfacción del 53%, el cual fue generado por la falta de capacitaciones constantes, los tiempos de contratos a los trabajadores, por el uso de equipos nuevos sin previas capacitaciones, seguidamente con mala infraestructura y poca confianza por parte de otros trabajadores o jefes. Por ello, deben monitorear la eficacia y eficiencia del personal, incluir capacitaciones, analizar el aumentar la cantidad de colaboradores para responder a la alta demanda del servicio.

Por otra parte, en cuanto a la calidad científico-técnica de atención profesional de enfermería y el cuidado técnico-profesional del cuidador primario, presentan un coeficiente de correlación de 0,599 el cual significa que, según los baremos de Rho de Spearman, existe una correlación positiva media ($\rho=0.599$). De forma similar, Espinoza, B. expuso en su trabajo que, en promedio del 50% de encuestados, consideran que la calidad de atención y cuidado ofrecido por el enfermero fue regular; destacando que, el 76.7% de la muestra, distingue la dimensión científico-técnica como la principal influencia positiva en la apreciación de la calidad de atención recibida.

Seguidamente, en referencia a la calidad humana de atención profesional de enfermería y la satisfacción por la confianza en el cuidador primario, disponen del coeficiente de correlación de 0,596; el cual, según los baremos del Rho de Spearman, concluye la existencia de una correlación positiva media ($\rho=0.596$). No obstante, los investigadores Huayta.; López. y Palacios. identificaron que la calidad humana de atención y cuidado percibido por los cuidadores primarios se ubicaron en un nivel regular tras obtener el valor del 54%; considerándose así, la necesidad de diseñar acciones estratégicas que optimicen la calidad humana de atención, la valoración y respeto por los derechos del paciente, para así, incrementar los niveles de satisfacción del usuario de salud y su cuidador o en líneas generales, su entorno familiar.

Por otro lado, citando los hallazgos de estudio, la calidad ambiental de atención profesional de enfermería y los aspectos tangibles al cuidador primario, disponen del coeficiente de

correlación de 0,506; el mismo que, según los baremos de Rho de Spearman, confirmó la existencia de una correlación positiva media ($\rho=0.506$).

Por último, se enfatizó en lo detallado por Malpartida en correspondencia a la calidad de servicio y relación con la satisfacción, se apreció su asociación con las expectativas, percepciones y valoraciones del cuidador primario y paciente en general, quienes consideraron la capacidad del personal de enfermería, el grado de seguridad y garantía que ofrecen ellos como la institución médica, en cuanto al correcto ambiente, proceso médico y compromiso del enfermero por contribuir asertivamente al bienestar del usuario del servicio médico.

4.2 Limitaciones

Las limitaciones identificadas en el estudio fueron en un inicio el cambio de establecimiento ya que este no cumplía con la cantidad de enfermeras para poder realizar las evaluaciones correspondientes, junto con ello también el limitado tiempo para poder explicar a los cuidadores primarios sobre lo que trataban las encuestas a responder, ya que al ser una clínica pediátrica, ellos al ser atendidos llenaban formularios tales como el ASQ-2 y ASQ-3, entre otros, lo que dificultó que se dieran el tiempo para poder responder los cuestionarios. Así mismo como investigadora, existió demoras para llevar a cabo el estudio, ya que se reformuló las preguntas de las encuestas dirigidos a hospitalización, vacunación y emergencia y ya no al servicio de triaje como fue en un inicio, lo cual retrasó la ejecución de la investigación, volviendo a hacer el proceso de solicitud de autorización y recolección de datos.

4.3. Conclusiones

En función a los hallazgos de la presente investigación, se detallan las siguientes conclusiones:

- Se confirmó una correlación positiva media de $\rho=0.681$ entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del cuidador primario en una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos. A pesar del hecho que, el 98.3% ($n=59$) participantes de la muestra percibieron una tendencia positiva en la calidad de

atención y el 90% (n=54) participantes de la muestra percibieron en promedio, una alta satisfacción por el cuidado que recibe el paciente.

- Se afirmó una correlación positiva media de $\rho=0.599$ entre calidad de atención científico-técnica del profesional de enfermería y el cuidado técnico-profesional en el cuidador primario en una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos. Aunque, exista un 98.4% (n=59) participantes de la muestra percibieron una asertiva calidad científico-técnica; y, de igual manera, un 93.4% (n=56) participantes de la muestra se encontraron satisfechos por el cuidado técnico-profesional ofrecido al paciente en pro de su recuperación.
- Se consolidó una correlación positiva media de $\rho=0.596$ entre la calidad de atención humana del profesional de enfermería y satisfacción por la confianza en el cuidador primario en una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos. Aun cuando, el 98.4% (n=59) participantes de la muestra percibieron una asertiva calidad de atención humana y el 93.3% (n=56) participantes de la muestra estuvieron satisfechos por la confianza del profesional.
- Se consolidó una correlación positiva media de $\rho=0.506$ entre la calidad de atención ambiental del profesional de enfermería y aspectos tangibles referentes al cuidador primario en una clínica pediátrica ubicada en Los Olivos. A pesar que el 90% (n=54) participantes de la muestra percibieron una asertiva calidad de atención ambiental; y, el 71.6% (n=43) participantes de la muestra estuvieron satisfechos por los aspectos tangibles, gracias a las áreas implementadas para favorecer los tratamientos médicos a realizar.

4.4. Recomendaciones

- Fortalecer la calidad de atención del profesional médico considerando realizar talleres o capacitaciones que impulsen su calidad de atención científico-técnica, humana y ambiental para así, incrementar la satisfacción, cuidado y confianza en el cuidador

primario, quien emite un juicio de valor positivo o negativo del servicio que se observa y es ofrecido al paciente.

- Realizar un FODA general del centro médico para evaluar el manejo de los factores científicos-técnicos en la solución eficaz de emergencias médicas, el grado de conocimiento, habilidad y valores éticos de sus profesionales en pro de elaborar un plan estratégico que enaltezca el ofrecer un servicio médico de calidad respetando las normativas en salud y el derecho del paciente a recibir el mejor servicio.
- Motivar e invitar al profesional de enfermería a seguir consolidando el respeto a las normativas médicas, el derecho a la vida, entre otros lineamientos médicos, para así, alcanzar una creciente satisfacción en el cuidador primario por la confianza, conexión interpersonal y comunicación idónea que el profesional logra transmitirle, así mismo reducir dudas e inquietudes.
- Considerar cada vez mayor demanda de mejoras en competitividad de sus profesionales, la estructura y equipamiento del centro de salud para profesionalizar aún más a su personal médico y que éste, en la medida de lo posible se encuentre listo para adecuarse a la infraestructura del centro médico y aprovecharla para brindar un servicio y atención sobresaliente y beneficioso para la recuperación del estado de salud del paciente.

REFERENCIAS

- 1.- Gama, O. y Sihui, R. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente al Egreso Hospitalario, Servicio de Cirugía, Hospital Sergio Bernales, Lima, 2019. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima, Perú: Universidad Privada César Vallejo; 2019. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59693>
- 2.- Flores, P. Conceptualización del término calidad asistencial y, estudio- análisis de las dimensiones y políticas en calidad de la atención de salud asistencial. [Tesis para optar el título profesional de Magíster en Políticas Públicas]. Concepción, Chile: Universidad del Desarrollo; 2019. Disponible en <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2881/Conceptualizaci%C3%B3n%20del%20t%C3%A9rmino%20calidad%20asistencial%20y,%20estudio-an%C3%A1lisis%20de%20las%20dimensiones%20y%20pol%C3%ADticas%20en%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20de%20salud.pdf?sequence=1>
- 3.- Molina, J.; Vaca, J.; Muñoz, P.; Cabascango, K.; Cabascango, C. Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica. Index de Enfermería [Internet]. 2016 Septiembre [citado 2021 Mayo 15]; 25(3): 151-155. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200006&lng=es.
- 4.- Orihuela, K. Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en una Clínica pediátrica, de Lima Norte - 2019. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima, Perú: Universidad Privada del Norte; 2019. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21971/Orihuela%20Mendoza%2c%20Krehemblin%20Yeltsin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- 5.- Naciones Unidas. Reflexión sobre el papel de las Naciones Unidas | Naciones Unidas. [citado el 28 de julio de 2023]; Disponible en: <https://www.un.org/es/cronica/articulo/reflexion-sobre-el-papel-de-las-naciones-unidas>
- 6.- Nieto, J. y Sánchez, L. “Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022 [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, 2022. Disponible en http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10280/1/REP_JOSELYN.NIETO_LI_ZBETH.S%c3%81NCHEZ_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf
- 7.- Mitchell C. OPS/OMS [Internet]. Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud. 2019 [citado el 28 de julio de 2023]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:nuevo-plan-para-mejorar-la-calidad-de-la-atención-de-la-salud-avalado-por-ministros-de-salud&Itemid=0&lang=es
- 8.- Pineda R. Enfrentar los desafíos de salud de Latinoamérica desde esfuerzos y escenarios comunes [Internet]. Ediciones EL PAÍS SL 2022 [citado el 28 de julio de 2023]. Disponible en: <https://elpais.com/america/sociedad/foro-latinoamericano-calidad-seguridad-salud/2022-10-07/enfrentar-los-desafios-de-salud-de-latinoamerica-desde-esfuerzos-y-escenarios-comunes.html>
- 9.- Zafra, J.; Veramendi, L. y Villa, N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora [Internet]. 2015 Enero [citado 2023 Mayo 25]; 87-88 Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v76n1/a17v76n1.pdf>
- 10.- Malparida, J. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes en una clínica privada de Lima Metropolitana, 2022 [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas]. Lima, Perú: Universidad Peruana de las Américas; 2022. Disponible en

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2977/1.TESIS%20FINAL%20-Josselim%20Malpartida%20Santos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

11.- Del Estal, M y Meilán, S. Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria [Internet]. 2021 Septiembre [citado 2022 Febrero 07]; 54(4): 1-8. Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656722000014>

12.- Claros, D. Nivel de satisfacción del usuario interno en el Hospital Municipal La Merced Gestión 2022 La Paz – Bolivia. [Tesis para optar el título de Especialista en Salud Publica Mencion Gerencia en Salud]. La Paz, Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2023 Disponible en <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/31574/TE-2105.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13.- Pozo, C. Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud Las Piñas. Milagro 2021 [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2021 Disponible en <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6478/1/UPSE-TEN-2021-0137.pdf>

14.- Parrado, M. y Reyes, I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje [Internet]. 2021 Julio [citado 2023 Junio 05]; 1(2): 52-60. Disponible en <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>

15.- Amed, E; Villareal, G. y Alvis, C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana.: Quality of nursing care, provided by professionals, in a Colombian city. Rev. cienc. ciudad. [Internet]. 2019 Mayo [citado 2021 Mayo 15]; 16(2): 108-19. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7490975>

16.- Méndez, E. Calidad del cuidado de enfermería percibida por los padres de pacientes pediátricos internos en el Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos 2019 [Tesis para optar el

título profesional de Licenciado en Enfermería]. Ibarra, Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2019. Disponible en <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9827/2/06%20ENF%201102%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

17.- Jara, M. Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021[Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Chíncha, Ica: Universidad Autónoma De Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1817/1/MARGARITA%20LAURA%20JARA%20FIGUEROA.pdf>

18.- Collantes, D. y Clavo, V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Revista de Enfermería de FacSalud UNEMI. [Internet]. 2020[citado 2023 Abril 15]; 4(7): 11-224. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>

19.- Espinoza, B. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, 2019. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal, 2020. Disponible en <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4250/ESPINOZA%20ROJAS%20BR%20GIDA%20CLEOPATRA%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20.- Huayta, M.; López, J. y Palacios, E. Calidad del cuidado enfermero percibida por el cuidador primarios en un servicio de medicina del MINSA, 2019. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2020. Disponible en https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8195/Calidad_HuaytaDeLaCruz_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- 21.-Gallardo, A. y Reynaldos, K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. [Internet]. 2014 Setiembre [citado 2014 Octubre]; 13(4): 353-363. Disponible en <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/eglobal.13.4.177951>
- 22.- Borré, L. y Vega, Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por los pacientes hospitalizados. Revista Ciencia y Enfermería. [Internet]. 2014 Diciembre [citado 2021 Mayo 15]; 20(3): 81-94. Disponible en https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf
- 23.- Tamayo, A. Teoría General de Sistemas. Revista Departamento de Ciencias. [Internet]. 1999 Marzo [citado 2021 Mayo 15]; 88-89. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/57900/1/teoriageneraldesistemas.pdf>
- 24.- Iberico, S., Reategui, A. y Tangoa, S. Calidad del cuidado de enfermería y estancia hospitalaria del neonato prematuro en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Regional Loreto, 2018. [Tesis para optar el título profesional de Especialista en Cuidados Intensivos Neonatales]. Lima, Perú: Universidad Peruana Unión, 2018. Disponible en https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1097/Angelica_Trabajo_Investigaci%C3%B3n_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- 25.- Torres, S. y Vásquez, C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium. [Internet]. 2015 Diciembre [citado 2021 Mayo 15]; 18 (35): 55-76. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- 26.- Arredondo, S.; Moreno, G. y Ortiz, Y. Cuidados de enfermería percibidos por pacientes y su relación con la hospitalización. Revista CASUS. [Internet]. 2020 Abril [citado 2021 Mayo 15]; 5(1): 41-47. Disponible en <https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/244/161>
- 27.- Breijo, C. y García, P. Valoración de la calidad de la atención del departamento de ecografía. Hospital Fructuoso Rodríguez, 2014. Revista Cubana de Tecnología de la Salud.

[Internet]. 2015 [citado 2021 Mayo 15]; 6(2): 20-25. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubtecsal/cts-2015/cts152d.pdf>

28.- Pérez, L. Calidad de vida y satisfacción de los cuidadores principales en pacientes esquizofrénicos en el Instituto de Salud Mental Noguchi, 2016. [Tesis para optar el título profesional de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud]. Lima, Perú: Universidad Privada César Vallejo, 2017. Disponible en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8697/P%0c3%a9rez_GLB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

29.- Díaz, R. (enero, 2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Revista Calidad Asistencial. [Internet]. 2002 Enero [citado 2021 Mayo 15]; 17(1): 22-29. Disponible en <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-del-paciente-principal-motor-S1134282X02774708>

30.- Méndez, A.; Morales, F. y Cruz, A. El cuidado enfermero como elemento de satisfacción del paciente. Revista CONAMED. [Internet]. 2019 Abril [citado 2021 Mayo 15]; 24(2): 87-90. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7007265>

31.- Huanca, Y. Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Carmen Medio, Comas, 2018 [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19721/Huanca_HYR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

32.- Mata, L. El enfoque cuantitativo de investigación. Investigalia. [Internet]. 2019 [citado 2021 Mayo 15]. Disponible en <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>

- 33.- Marroquín, R. Metodología de la Investigación. [Internet]. Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 2012 [citado 2021 Mayo 15]. Disponible en http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- 34.- Ato, M., López, J. y Benavente, A. Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. Revista Anales de Psicología. [Internet]. 2013 Octubre, [citado 2021 Mayo 15]; 29(3): 1038-1059. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16728244043>
- 35.- Coronel, N. y Cubas, A. Calidad de vida y aceptación de la enfermedad en pacientes [32] adultos sometidos al tratamiento de hemodiálisis en Clínica PRONEFFROS, Lima, Perú- 2019. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima, Perú: Universidad Privada del Norte; 2019. Disponible en <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23436/Coronel%20Vizcardo%2c%20Nidian%20Carolina%20-%20Cubas%20Albino%2c%20Alexandra%20Mar%2c%20Milagros.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- 36.- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. (I). Revista Atención Primaria. [Internet]. 2003 [citado 2021 Mayo 15]; 31 (8): 527-538. Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>
- 37.- Trobia, A. Questionnaire. Lavrakas, P. Encyclopedia of Survey Research Methods. California, Estados Unidos: SAGE Publications. [Internet]. 2008 [citado 2021 Mayo 15]; 653-655. Disponible en <http://sk.sagepub.com/reference/survey/n424.xml>
- 38.- Albaum, G. The Likert Scale Revisited. Market Research Society. Journal. [Internet]. 1997 Marzo [citado 2021 Mayo 15]; 39(2): 1-21. Disponible en <https://doi.org/10.1177/147078539703900202>

39.- Gamara, J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de Enero, 2018. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima, Perú: Universidad Privada César Vallejo, 2018. Disponible en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra_PJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo N° 01 - MATRIZ DE CONSISTENCIA (Fuente: Elaboración Propia)

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	METODOLOGIA
<p>Problema General:</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>-Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>O1: Determinar la relación entre la calidad científico-técnica de atención del profesional de enfermería y el cuidado técnico-profesional del cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023</p> <p>O2: Determinar la relación entre la calidad humana de atención del profesional de enfermería y la confianza del cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023</p> <p>O3: Determinar la relación entre la calidad ambiental de atención del profesional de enfermería y la educación hacia el cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>- ¿Existe una relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023?</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H1: ¿Existe una relación entre la calidad científico-técnica de atención del profesional de enfermería y el cuidado técnico-profesional del cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023?</p> <p>H2: ¿Existe una relación entre la calidad humana de atención del profesional de enfermería y la confianza del cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023?</p> <p>H3: ¿Existe una relación entre la calidad ambiental de atención del profesional de enfermería y aspectos tangibles en el cuidador primario en una Clínica pediátrica, Los Olivos, 2023?</p>	<p>Calidad de atención del profesional de enfermería</p>	<p>Calidad Científico-Técnica</p> <p>Calidad Humana</p> <p>Calidad Ambiental</p> <p>Cuidado Técnico-Profesional</p> <p>Confianza</p> <p>Aspectos Tangibles</p>	<p>Desempeño</p> <p>Técnica</p> <p>Eficacia</p> <p>Respeto</p> <p>Amabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Orden</p> <p>Señalización</p> <p>Comodidad</p> <p>Conocimiento</p> <p>Destreza</p> <p>Claridad de información</p> <p>Asertividad</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Equipamiento e instalaciones</p>	<p>-Tipo: Descriptiva.</p> <p>-Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>-Correlacional.</p> <p>-Diseño: No experimental.</p> <p>-Corte: Transversal.</p> <p>Población: 70 cuidadores primarios de una Clínica pediátrica.</p> <p>Muestreo Aleatorio Simple: 60 cuidadores primarios de una clínica pediátrica</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Procesamiento de Datos: Programa Estadístico SPSS Versión 21.</p>

Anexo N° 02 - MATRIZ DE OPERANILIZACION (Fuente: Elaboración Propia)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
V1: Calidad de atención del profesional de enfermería	La calidad de atención es el resultado proporcional entre el óptimo cuidado que beneficiará el estado del paciente y los riesgos que se generarán durante el proceso de atención. ²³	Apreciación de la habilidad de los profesionales, los cuales emplean de manera adecuada sus conocimientos y medios para prestar atención médica a la población.	Calidad Científico-Técnica	Desempeño	1-2	Escala Likert
				Técnica	3-4	
				Eficacia	5-6-7	
			Calidad Humana	Respeto	8-9	
				Amabilidad	10	
				Empatía	11-12	
			Calidad Ambiental	Orden	13-14-15	
				Señalización	16-17	
				Comodidad	18	
V2: Satisfacción del cuidador primario	La satisfacción del cuidador primario se representa con el resultado de la confirmación de las expectativas o de la desconfirmación positiva de las mismas, en comparación a la existencia de un alto índice de insatisfacción generado en el usuario que tiene una expectativa exigente y que percibe una pésima asistencia médica recibida por el paciente. ²⁸	Apreciaciones personales del cuidador primario creadas en base a las expectativas que tiene del servicio médico y lo que alcanza a recibir el paciente.	Cuidado Técnico-Profesional	Conocimiento	1-2-3	
				Destreza	4-5-6	
			Confianza	Claridad de información	7-8-9	
				Asertividad	10-11-12	
			Aspectos Tangibles	Accesibilidad	13-14	
				Equipamiento e instalaciones	15-16	

Anexo N° 03 - CUESTIONARIO 1

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Edad:

Sexo: M / F

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como objetivo el medir la calidad de atención del profesional de enfermería en una clínica pediátrica, ubicado en el distrito de Los olivos.

Use lapicero para responder las preguntas con una "X" considerando su percepción personal.

N°	Dimensión 1: Calidad Científico-Técnica	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
		5	4	3	2	1
Indicador 1: Desempeño						
1	Al momento de su atención, el profesional de enfermería muestra un óptimo y beneficioso desempeño.					
2	El profesional de enfermería proyecta una habilidad y servicio impecable.					
Indicador 2: Técnica						
3	El profesional de enfermería cuenta con los materiales necesarios para atenderlo.					
4	El profesional de enfermería usa correctamente los equipos de bioseguridad para brindar la atención.					
Indicador 3: Eficacia						
5	El profesional de enfermería logra explicarle el procedimiento en el momento de su atención.					
6	Comprende la información que le proporciona el profesional de enfermería.					
7	El profesional de enfermería da soluciones y resuelve sus inquietudes.					
N°	Dimensión 2: Calidad Humana	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
		5	4	3	2	1
Indicador 1: Respeto						

8	El profesional de enfermería le demuestra respeto durante la atención.					
9	En su atención, el profesional de enfermería le brinda información verdadera y oportuna.					
Indicador 2: Amabilidad						
10	El profesional de enfermería es amable durante la atención.					
Indicador 3: Empatía						
11	Durante su atención, el profesional de enfermería logra ayudarlo satisfactoriamente.					
12	Logra percibir en su atención que el profesional de enfermería es una personal empática.					
Nº	Dimensión 3: Calidad Ambiental	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
		5	4	3	2	1
Indicador 1: Orden						
13	El profesional de enfermería respeta la programación y el orden de llegada.					
14	Su historia clínica se encontraba en el consultorio evitando así, algún retraso en su atención.					
Indicador 2: Señalización						
15	Las señalizaciones del área de salud están correctamente instaladas.					
16	Las señalizaciones del área de salud son altamente visibles.					
Indicador 3: Comodidad						
17	El área de salud cumple con sus expectativas relacionadas a la comodidad.					

Fuente: Realización Propia.

Anexo N° 04 -CUESTIONARIO 2

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL CUIDADOR PRIMARIO

Edad:

Sexo: M / F

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como objetivo el medir la satisfacción del cuidador primario en una clínica pediátrica, ubicado en el distrito de Los Olivos.

Use lapicero para responder las preguntas con una "X" considerando su percepción personal.

N°	Dimensión 1: Cuidado Técnico-Profesional	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
		5	4	3	2	1
Indicador 1: Conocimiento						
1	El profesional de enfermería expone con fundamento sus respuestas y recomendaciones durante su atención.					
2	El profesional de enfermería que lo atiende demuestra conocer su trabajo.					
3	Logra obtener la información esperada del profesional de enfermería.					
Indicador 2: Destreza						
4	El profesional de enfermería realiza los procedimientos con mucho cuidado y delicadeza.					
5	El profesional de enfermería demuestra destreza en su trabajo durante su atención.					
6	Existió una comunicación adecuada durante su atención con el profesional de enfermería.					
N°	Dimensión 2: Confianza	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
		5	4	3	2	1
Indicador 1: Claridad de información						
7	El profesional de enfermería emplea un lenguaje simple y claro durante su atención.					
8	El personal de enfermería le explica sobre los probables efectos del procedimiento a seguir.					
9	El profesional de enfermería le explica los cuidados o procedimientos a seguir en casa.					

Indicador 2: Asertividad						
10	El profesional de enfermería empleo afiches, rotafolios, figuras para explicarle y resolver sus dudas.					
11	Durante su atención, el profesional de enfermería muestra una actitud positiva.					
12	El profesional de enfermería le inspira y transmite confianza durante su atención.					
N°	Dimensión 3: Aspectos Tangibles	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
		5	4	3	2	1
Indicador 1: Accesibilidad						
13	La enfermera lo visito o se comunicó con frecuencia para verificar su estado de salud.					
14	Durante la atención, la enfermera responde rápidamente a su llamado.					
Indicador 2: Equipamiento e instalaciones						
15	El ambiente en el que la enfermera lo atiende cuenta con equipos de apariencia moderna.					
16	Las instalaciones físicas del servicio en el que usted es atendido son visualmente atractivos.					

Fuente: Realización Propia.

Anexo N° 05 – VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Instrumento de Calidad de atención del profesional de enfermería.

Licenciada Khaterine Uribe Antúnez.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de atención del profesional de enfermería.

Edad: _____ Sexo: M / F

INSTRUCCIONES:

- El presente cuestionario tiene como objetivo el medir la calidad de atención del profesional de enfermería en una Clínica Pediátrica, ubicado en el distrito de Los Olivos.
- Use lapicero para responder las preguntas con una "X" considerando su percepción personal.

	Dimensión 1: Calidad Científico-Técnica	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Indicador 1: Desempeño													
1	Al momento de su atención, el profesional de enfermería muestra un óptimo y beneficioso desempeño.			X			X					X		
2	El profesional de enfermería proyecta una habilidad y servicio impecable.			X			X					X		
	Indicador 2: Técnica													
3	El profesional de enfermería cuenta con los materiales necesarios para atenderlo.			X			X					X		
4	El profesional de enfermería usa correctamente los equipos de bioseguridad para brindar la atención.			X			X					X		
	Indicador 3: Eficacia													
5	El profesional de enfermería logra explicarle el procedimiento en el momento de su atención.			X			X					X		
6	Comprende la información que le proporciona el profesional de enfermería.			X			X					X		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de atención del profesional de enfermería.

Edad: _____ Sexo: M / F

INSTRUCCIONES:

- El presente cuestionario tiene como objetivo el medir la calidad de atención del profesional de enfermería en una Clínica Pediátrica, ubicado en el distrito de Los Olivos.
- Use lapicero para responder las preguntas con una "X" considerando su percepción personal.

	Dimensión 1: Calidad Científico-Técnica	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Indicador 1: Desempeño													
1	Al momento de su atención, el profesional de enfermería muestra un óptimo y beneficioso desempeño.			X			X					X		
2	El profesional de enfermería proyecta una habilidad y servicio impecable.			X			X					X		
	Indicador 2: Técnica													
3	El profesional de enfermería cuenta con los materiales necesarios para atenderlo.			X			X					X		
4	El profesional de enfermería usa correctamente los equipos de bioseguridad para brindar la atención.			X			X					X		
	Indicador 3: Eficacia													
5	El profesional de enfermería logra explicarle el procedimiento en el momento de su atención.			X			X					X		
6	Comprende la información que le proporciona el profesional de enfermería.			X			X					X		

Indicador 2: Señalizaciones										
15	Las señalizaciones del área de salud están correctamente instaladas.				X			X		X
16	Las señalizaciones del área de salud son altamente visibles.				X			X		X
Indicador 3: Comodidad										
17	El área de salud cumple con sus expectativas relacionadas a la comodidad.				X			X		X

Observaciones: Mejorar la redacción.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Katherine Uribe Arduoz DNI: 72739565

Especialidad del validador: Crecimiento Desarrollo y Estimulación Temprana

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Impulsante
 Especialidad

Instrumento de Satisfacción del cuidador primario.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción del cuidador primario

Edad: _____ Sexo: M / F

INSTRUCCIONES:

- El presente cuestionario tiene como objetivo el medir la satisfacción del cuidador primario en una Clínica Pediátrica, ubicado en el distrito de Los Olivos.
- Use lapicero para responder las preguntas con una "X" considerando su percepción personal.

	Dimensión 1: Cuidado Técnico-Profesional	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Indicador 1: Conocimiento														
1	El profesional de enfermería expone con fundamento sus respuestas y recomendaciones durante su atención.				X				X					X
2	El profesional de enfermería que lo atiende demuestra conocer su trabajo.				X				X					X
3	Logra obtener la información esperada del profesional de enfermería.				X				X					X
Indicador 2: Destreza														
4	El profesional de enfermería realiza los procedimientos con mucho cuidado y delicadeza.				X				X					X
5	El profesional de enfermería demuestra destreza en su trabajo durante su atención.				X				X					X
6	Existió una comunicación adecuada durante su atención con el profesional de enfermería.				X				X					X

Instrumento de Calidad de atención del profesional de enfermería.

Licenciada Carmen Lidia Monserrate Hernández.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de atención del profesional de enfermería.

Edad: _____ Sexo: M / F

INSTRUCCIONES:

- El presente cuestionario tiene como objetivo el medir la calidad de atención del profesional de enfermería en una Clínica Pediátrica, ubicado en el distrito de Los Olivos.
- Use lapicero para responder las preguntas con una "X" considerando su percepción personal.

Dimensión 1: Calidad Científico-Técnica		Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Indicador 1: Desempeño														
1	Al momento de su atención, el profesional de enfermería muestra un óptimo y beneficioso desempeño.				X				X					X
2	El profesional de enfermería proyecta una habilidad y servicio impecable.				X				X					X
Indicador 2: Técnica														
3	El profesional de enfermería cuenta con los materiales necesarios para atenderlo.				X				X					X
4	El profesional de enfermería usa correctamente los equipos de bioseguridad para brindar la atención.				X				X					X
Indicador 3: Eficacia														
5	El profesional de enfermería logra explicarle el procedimiento en el momento de su atención.				X				X					X
6	Comprende la información que le proporciona el profesional de enfermería.				X				X					X

7	El profesional de enfermería da soluciones y resuelve sus inquietudes.					X			X					X
Nº	Dimensión 2: Calidad Humana													
Indicador 1: Respeto														
8	El profesional de enfermería le demuestra respeto durante la atención.					X			X					X
9	En su atención, el profesional de enfermería le brinda información verdadera y oportuna.					X			X					X
Indicador 2: Amabilidad														
10	El profesional de enfermería es amable durante la atención.					X			X					X
Indicador 3: Empatía														
11	Durante su atención, el profesional de enfermería logra ayudarlo satisfactoriamente.					X			X					X
12	Logra percibir en su atención que el profesional de enfermería es una persona empática.					X			X					X
Nº	Dimensión 3: Calidad Ambiental													
Indicador 1: Orden														
13	El profesional de enfermería respeta la programación y el orden de llegada.					X			X					X
14	Su historia clínica se encontraba en el consultorio evitando así, algún retraso en su atención.					X			X					X

Dimensión 2: Confianza		Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Indicador 1: Claridad de información														
7	El profesional de enfermería emplea un lenguaje simple y claro durante su atención.			X				X				X		
8	El personal de enfermería le explica sobre los probables efectos del procedimiento o indicaciones a seguir.			X				X				X		
9	El profesional de enfermería le explica los cuidados o procedimientos a seguir en casa.			X				X				X		
Indicador 2: Asertividad														
10	El profesional de enfermería emplea afiches, rotafolios, figuras para explicarle y resolver sus dudas.			X				X				X		
11	Durante su atención, el profesional de enfermería muestra una actitud positiva.			X				X				X		
12	El profesional de enfermería le inspira y transmite confianza durante su atención.			X				X				X		
Dimensión 3: Aspectos Tangibles														
Indicador 1: Accesibilidad														
13	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.			X				X				X		
14	Durante la atención, la enfermera responde rápidamente a su llamado.			X				X				X		

Dimensión 2: Confianza		Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Indicador 1: Claridad de información														
7	El profesional de enfermería emplea un lenguaje simple y claro durante su atención.			X				X				X		
8	El personal de enfermería le explica sobre los probables efectos del procedimiento o indicaciones a seguir.			X				X				X		
9	El profesional de enfermería le explica los cuidados o procedimientos a seguir en casa.			X				X				X		
Indicador 2: Asertividad														
10	El profesional de enfermería emplea afiches, rotafolios, figuras para explicarle y resolver sus dudas.			X				X				X		
11	Durante su atención, el profesional de enfermería muestra una actitud positiva.			X				X				X		
12	El profesional de enfermería le inspira y transmite confianza durante su atención.			X				X				X		
Dimensión 3: Aspectos Tangibles														
Indicador 1: Accesibilidad														
13	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.			X				X				X		
14	Durante la atención, la enfermera responde rápidamente a su llamado.			X				X				X		

Instrumento de Calidad de atención del profesional de enfermería.

Licenciada Karin Pereyra Vivar.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de atención del profesional de enfermería.

Edad: _____ Sexo: M / F

INSTRUCCIONES:

- El presente cuestionario tiene como objetivo el medir la calidad de atención del profesional de enfermería en una Clínica Pediátrica, ubicado en el distrito de Los Olivos.
- Use lapicero para responder las preguntas con una "X" considerando su percepción personal.

Dimensión 1: Calidad Científico-Técnica		Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Indicador 1: Desempeño														
1	Al momento de su atención, el profesional de enfermería muestra un óptimo y beneficioso desempeño.			X				X					X	
2	El profesional de enfermería proyecta una habilidad y servicio impecable.			X				X					X	
Indicador 2: Técnica														
3	El profesional de enfermería cuenta con los materiales necesarios para atenderlo.			X				X					X	
4	El profesional de enfermería usa correctamente los equipos de bioseguridad para brindar la atención.			X				X					X	
Indicador 3: Eficacia														
5	El profesional de enfermería logra explicarle el procedimiento en el momento de su atención.			X				X					X	
6	Comprende la información que le proporciona el profesional de enfermería.			X				X					X	

7	El profesional de enfermería da soluciones y resuelve sus inquietudes.					X				X				X	
Nº	Dimensión 2: Calidad Humana														
Indicador 1: Respeto															
8	El profesional de enfermería le demuestra respeto durante la atención.					X				X				X	
9	En su atención, el profesional de enfermería le brinda información verdadera y oportuna.					X				X				X	
Indicador 2: Amabilidad															
10	El profesional de enfermería es amable durante la atención.					X				X				X	
Indicador 3: Empatía															
11	Durante su atención, el profesional de enfermería logra ayudarlo satisfactoriamente.					X				X				X	
12	Logra percibir en su atención que el profesional de enfermería es una persona empática.					X				X				X	
Nº	Dimensión 3: Calidad Ambiental														
Indicador 1: Orden															
13	El profesional de enfermería respeta la programación y el orden de llegada.					X				X				X	
14	Su historia clínica se encontraba en el consultorio evitando así algún retraso en su atención.					X				X				X	

Dimensión 2: Confianza		Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
Indicador 1: Claridad de información		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
7	El profesional de enfermería emplea un lenguaje simple y claro durante su atención.			X				X				X		
8	El personal de enfermería le explica sobre los probables efectos del procedimiento o indicaciones a seguir.			X				X				X		
9	El profesional de enfermería le explica los cuidados o procedimientos a seguir en casa.			X				X				X		
Indicador 2: Asertividad														
10	El profesional de enfermería emplea afiches, rotafolios, figuras para explicarle y resolver sus dudas.			X				X				X		
11	Durante su atención, el profesional de enfermería muestra una actitud positiva.			X				X				X		
12	El profesional de enfermería le inspira y transmite confianza durante su atención.			X				X				X		
Dimensión 3: Aspectos Tangibles														
Indicador 1: Accesibilidad														
13	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.			X				X				X		
14	Durante la atención, la enfermera responde rápidamente a su llamado.			X				X				X		

Indicador 2: Equipamiento e instalaciones

15	El ambiente en el que la enfermera lo atiende cuenta con equipos de apariencia moderna.			X				X				X		
16	Las instalaciones físicas del servicio en el que usted es atendido son visualmente atractivos.			X				X				X		

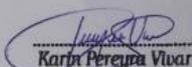
Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: Karin Pereyra Usor DNI: 40410125

Especialidad del validador: Especialidad en Centro quirúrgico

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es preciso, exacto y directo.
 Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Karin Pereyra Usor
 Lic. en Enfermería
 CEP: 51018
 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Base de Datos SPSS Ver. 21

Base_SPSS.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pedidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	SEXO	Número	8	0	Sexo	0 Mascul...	Ninguna	8	Deechea	Nominal	Entrada
2	ITEM1 1	Número	8	0	Al momento de...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
3	ITEM1 2	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
4	ITEM1 3	Número	8	0	Durante su ata...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
5	ITEM1 4	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
6	ITEM1 5	Número	8	0	Comprende la l...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
7	ITEM1 6	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
8	ITEM1 7	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
9	ITEM1 8	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
10	ITEM1 9	Número	8	0	En su atención...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
11	ITEM1 10	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
12	ITEM1 11	Número	8	0	Durante su ata...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
13	ITEM1 12	Número	8	0	Logra percibir e...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
14	ITEM1 13	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
15	ITEM1 14	Número	8	0	Su historia clíni...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
16	ITEM1 15	Número	8	0	El área de pedi...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
17	ITEM1 16	Número	8	0	Las señalizacio...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
18	ITEM1 17	Número	8	0	Las señalizacio...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
19	ITEM1 18	Número	8	0	El área de pedi...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
20	ITEM2 1	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
21	ITEM2 2	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
22	ITEM2 3	Número	8	0	Logra obtener l...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
23	ITEM2 4	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
24	ITEM2 5	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
25	ITEM2 6	Número	8	0	Existe una co...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
26	ITEM2 7	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
27	ITEM2 8	Número	8	0	El personal de...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
28	ITEM2 9	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
29	ITEM2 10	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
30	ITEM2 11	Número	8	0	Durante su ata...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
31	ITEM2 12	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
32	ITEM2 13	Número	8	0	Antes de brnda...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
33	ITEM2 14	Número	8	0	Durante la aten...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
34	ITEM2 15	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
35	ITEM2 16	Número	8	0	Entendi la info...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
36	ITEM2 17	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
37	ITEM2 18	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
38	ITEM2 19	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada
39	ITEM2 20	Número	8	0	El profesional d...	1. Muy en...	Ninguna	8	Deechea	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Base_SPSS.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

50 SEXO 0

Vista de datos Vista de variables

Visible: 63 de 63 variables

	SEXO	ITEM1 1	ITEM1 2	ITEM1 3	ITEM1 4	ITEM1 5	ITEM1 6	ITEM1 7	ITEM1 8	ITEM1 9	ITEM1 10	ITEM1 11	ITEM1 12	ITEM1 13	ITEM1 14	ITEM1 15	ITEM1 16	ITEM1 17	ITEM1 18	ITEM2 1	ITEM2 2	ITEM2 3
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
4	1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
5	0	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	1	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
7	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	0	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	0	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
11	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
13	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4
16	1	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4
17	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
19	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	0	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	1	1	3	4	4
21	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5
23	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5
24	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
26	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
28	0	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
29	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	0	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3
31	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
34	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	1	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
36	0	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	4	4	5	5	3	4	4
37	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	4	4	5	5	3	5	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo