

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**SATISFACCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A LA CALIDAD DE
ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO
HEREDIA. LIMA. 2019**

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

AUTORA
LISSETTE MARTHA RAMOS VIRÚ

Callao, 2020
PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO:

- | | |
|---------------------------------|------------|
| • DRA. ANGELICA DIAZ TINOCO | PRESIDENTA |
| • MG. MARÍA CELINA HUAMÁN MEJÍA | SECRETARIA |
| • DR. SANDY DORIAN ISLA ALCOSER | VOCAL |

ASESORA: DRA. ZOILA ROSA DÍAZ TALAVERA

Nº de Libro:03

Nº de Acta: 21-2020

Fecha de Aprobación de la tesis:

16 DE ENERO DEL 2020

Resolución de Sustentación:

Nº 245-2018-CU

DEDICATORIA

.En primer lugar agradecer a Dios, quien me ha permitido culminar favorablemente mi tesis, iluminado y bendecido mi camino y as metas que he trazado.

A mis padres por apoyarme, con su comprensión y sobre todo el sacrificio que ellos pusieron para que este mi sueño llegara a culminar con mucha dedicación y esmero.

A mi familia que siempre con su aliento, apoyo y paciencia supieron como aconsejarme para saber tomar buenas decisiones.

AGRADECIMIENTO

A mis amigos del servicio de pediatría del Hospital Cayetano Heredia donde desarrolle mi tesis , quienes me ayudaron y apoyaron en las dudas y en todo momento supieron compartir sus conocimientos hacia mi persona..

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT	4
INTRODUCCIÓN.....	5
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	7
1.2. Formulación del problema	8
1.2.1. Problema general.....	8
1.2.2. Problemas específicos.....	8
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.3.1. Objetivo General	9
1.3.2. Objetivos específicos	9
1.4. Limitante de la investigación	9
II. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Antecedentes internacionales	10
2.3. Antecedentes Nacionales.....	11
2.4. Bases teóricas.....	12
2.5. Definición de términos básicos.....	18
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	22
3.1.1. Hipótesis general	22
3.1.2. Hipótesis específica	22
3.1.3. Operacionalización de variables.....	1
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	2
4.1. Tipo y diseño de investigación	2
4.1.1. Tipo de investigación	2
4.1.2. Diseño de investigación	2
4.2. Método de la investigación	2

4.3.	Población y muestra	2
4.3.1.	Población:	2
4.3.2.	Muestra:	3
4.4.	Métodos de investigación:	3
4.5.	Técnicas e instrumento de recolección de la información	4
4.6.	Análisis y procedimientos de datos	4
V.	RESULTADOS	6
5.1.	Resultados inferenciales	6
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	22
6.1.	Contrastación de la hipótesis	24
6.2.	Resultados descriptivos.....	27
	CONCLUSIONES	28
	RECOMENDACIONES	29
VII.	BIBLIOGRAFÍA	30
	ANEXOS	32
	Anexo 1. Matriz de consistencia	33
	Anexo 2. Instrumento validado	35

RESUMEN

El presente trabajo tiene el principal objetivo de demostrar la satisfacción de los padres de los pacientes respecto a la Atención brindada por el profesional de Enfermería del servicio de Pediatría en el Hospital Nacional Cayetano Heredia. lima 2019

Este estudio es de tipo, Cualitativo, mide la satisfacción a la atención de enfermería y la satisfacción de los padres de familia del área de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

Para la aplicación de este estudio se investigó a los padres de familia que acuden diario al Servicio de Pediatría del Hospital nacional Cayetano Heredia

En promedio de una muestra de 42 padres de familia, la información se recolectó a través de un cuestionario con el cual se obtuvo una recolección de datos, utilizándose para ello la técnica de muestreo probabilístico por conveniencia.

La información será recabada a través de la técnica de encuesta, y como instrumento, se ha empleado un cuestionario el cual medirá la Satisfacción con respecto a la atención y la satisfacción de los padres de familia. Para ello se emplearán instrumentos previamente validados, con el cual se analizarán, situación objetivos para elaborar conclusiones demostrando la satisfacción de los padres de los pacientes pediátricos.

ABSTRACT

The present work has the main objective of demonstrating the satisfaction of the parents of the patients with respect to the Attention provided by the Nursing professional of the Pediatrics service in the hospital Cayetano Heredia. Lima 2019, This study is descriptive, qualitative, measures the satisfaction of nursing care and the satisfaction of parents in the area of pediatrics at Cayetano Heredia Hospital.

For the application of this study, we investigated the parents who come daily to the pediatric service of Cayetano Heredia Hospital

On average of a sample of 42 parents, the information was collected through a questionnaire with which a data collection was obtained, using the probabilistic sampling technique for convenience.

The information will be collected through the survey technique, and as an instrument, a questionnaire has been used which will measure the quality of care and satisfaction of parents. For this, previously validated instruments will be used, with which they will be analyzed, objective situations to draw conclusions demonstrating the perceived quality and satisfaction of the parents of pediatric patients.

INTRODUCCIÓN

La atención de las enfermeras se ha ido perfeccionando con el transcurrir de los años que es utilizado de una manera científica actualmente.

La mayoría de los gobiernos aplican políticas en el Área de Salud que Benefician a su Población. El OMS es un Organismo Mundial de Salud que siempre informa el avance que tienen los gobiernos (1)

Se vienen haciendo investigaciones científicas en América Latina sobre la atención y se ha llegado a entender que se necesita el apoyo del familiar que se acerca en el área de Salud.

Por eso que el Profesional en Enfermería en todo el mundo se viene capacitando constantemente para poder brindar un trabajo con calidad y tener la capacidad de poder lidiar con el carácter de las personas y sus estados de ánimo, ser muy comunicativa en las interrelación diaria con los, Médicos, y poder transmitirles a los padres de familia la adecuada y oportuna información sobre el estado de salud de sus hijos o familiares.

Existe un estudio como Monchón P, Montoya GY. (Perú, 2013) que dice que existe una deshumanización en el trato con los pacientes. (2)

En el Hospital Nacional Cayetano Heredia existe un gran interés en garantizar la satisfacción de los Padres en la atención en los pacientes pediátricos; de hecho, es una preocupación tomar medidas que están orientadas al mejoramiento del cuidado de los niños.

Adelantarse ante los peligros de los pacientes y sobre todo la disciplina en darle sus medicamentos y trasmitirle una comunicación fluida entre el médico y los padres.

En este trabajo de investigación se estudia la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos con respecto a la atención brindada por las enfermeras pertenecientes al servicio de pediatría del hospital Cayetano Heredia en Lima año 2019

Este trabajo consta de las siguientes partes: planteamiento del problema, objetivo general y objetivos específicos, un marco estadístico y sus pruebas en conjunto con sus resultados obtenidos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

El servicio de pediatría en una unidad de hospitalización es aquella que se encarga de velar y de cuidar al paciente pediátrico que está expuesto a procedimientos invasivos con la finalidad de mejorar su salud y preservar su vida. Esta atención no solo se brinda a través de los cuidados médicos sino también por los cuidados íntegros que le da la enfermera.

A través de estos cuidados es que se puede evidenciar la calidad de atención y por lo tanto saber el nivel de satisfacción de los padres con respecto a este cuidado.

"Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda suministrar al individuo un máximo y un completo bienestar, posteriormente de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes" En su trabajo de investigación "Calidad Asistencial" (3)

Según la OMS define que "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". Revista Científica en su obra titulada "Los diferentes conceptos de calidad en salud" Publicado el 11 de Mayo 2016 (4)

Se define satisfacción a la complacencia del usuario en función de sus expectativas por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Según MELVIN RICALDE CASTRO PRIETO (2003) En el trabajo de investigación "Satisfacción del Usuario de los Servicios de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena: Mayo-Agosto del 2003 (5)

En el hospital Cayetano Heredia en el servicio de pediatría se ha podido evidenciar que muchos padres refieren que no están satisfechos con la calidad de atención que brinda la enfermera, esta problemática se ve reflejada en los diferentes contextos que ellos menciona “ la enfermera que me toco ayer no trato bien a mi hijo”, “señorita su otra colega no tiene paciencia”, “mucho se demoran en darle el tratamiento a mi hijo, no le dan a la hora que le toca” entre otros enunciados que evidencia la insatisfacción con respecto a la atención brindada por el personal de enfermería.

Los informe de los Médicos a los Pacientes sobre su Medicación información y Continuidad en el Tratamiento entran como Dimensiones de la Satisfacción.

Por lo expuesto en los párrafos anteriores es que se decide investigar la la la satisfacción de los padres de los pacientes respecto a la atención que brindada por la enfermera en el hospital Cayetano Heredia.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de los padres de Pacientes respecto a la Atención brindada por la Enfermera del Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción en la Dimensión de Información y Continuidad de los padres de los pacientes del Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima 2019?
- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción en la Dimensión Calidez Humana y confort de los Padres de los Pacientes del Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima 2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1. Objetivo General

- Determinar el Nivel de Satisfacción de los padres de pacientes respecto a la atención brindada por la enfermera del Hospital Cayetano Heredia 2019

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el Nivel de Satisfacción en la Dimensión de Información y Continuidad de los padres de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia 2019
- Identificar el Nivel de Satisfacción en la Dimensión Calidez Humana y confort de los Padres de los Pacientes del Hospital Cayetano Heredia.
Del Hospital Cayetano Heredia

1.4. Limitante de la investigación

VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD

La presente investigación es viable y factible, porque se cuenta con la autorización del hospital Cayetano Heredia. Los investigadores disponen con los recursos propios para invertir en esta investigación. Se obtendrá prontamente la autorización del hospital mencionado, para lo cual se realizarán los trámites administrativos respectivos para su obtención.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Se revisó literatura a nivel internacional y nacional en relación al tema de estudio, no encontrando estudio de enfermería con la misma variable, pero si algunos estudios que tiene relación con el tema de investigación:

2.2. Antecedentes internacionales

BORRÉ ORTIZ YEIS MIGUEL (2013) Colombia: Con una metodología Inferencial, En su trabajo de Investigación “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla”.

Se determina la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla, (2011). Se trata de 158 pacientes se realiza un cuestionario servos-e, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Y se llega a la conclusión fueron las siguientes: acuerdo a la Teoría de la Des confirmación de Expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman et al, el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. (6)

BELTRÁN-SALAZAR ÓSCAR (2015) Colombia En su trabajo de Investigación “Atención al Detalle, un Requisito para el Cuidado Humanizado “Con una metodología fenomenológico interpretativo : Que se trata de un estudio de tipo fenomenológico interpretativo que obtiene como resultado la receptividad sin discriminación, y el interés por cuidar, escuchar las quejas, cuidar en todas las esferas e involucrar a la familia son detalles imprescindibles en el cuidado humanizado.y la relacion paciente enfermera. (8)

DAMAS CASTILLO glendy katerin (2018) PERU En su Trabajo de Investigacion

“Nivel de Satisfacción de los Familiares en relación al cuidado que brinda la enfermera al paciente de la uci adultos en un hospital nacional Con una metodología descriptivo correlacionar “

La enfermería tiene dificultad en ampliar el alcance de sus cuidados, que hay un déficit de la calidad de los cuidados de enfermería en todos los sentidos, realizaron un estudio de tipo descriptivo, prospectivo de corte transversal, los resultados con respecto a la atención de Enfermería se analizaron para determinar si existía alguna asociación entre las diferentes variables determinando que no existía asociación significativa, se presentó 23.5% de insatisfacción tomando en cuenta las áreas, iniciando con la oportunidad del 4.12%, la amabilidad, un 4.24% en el proceso de la atención 4.31%, el resultado de la atención, señalando un 4.47% con respecto a la relación enfermera-paciente. (8)

2.3. Antecedentes Nacionales

CASQUÍN BLANCO (2014): En su Título de Investigación Calidad de atención de enfermería desde la Percepción del familiar del usuario pediátrico - Hospital regional de Cajamarca – 2014. El tipo de investigación estudio es de tipo descriptivo, cuantitativa y corte transversal, tuvo como objetivo: determinar y analizar la calidad de atención de enfermería desde la percepción del familiar del usuario pediátrico, se trabajó con una muestra de 50 familiares de los Usuarios pediátricos. El método de recolección utilizado fue la entrevista y el instrumento fue el cuestionario, mediante un formato de la Escala modificada de likert, que consta de 22- preguntas. Conclusiones: la calidad de atención que brinda la Enfermera pediátrica, percibida por el familiar como buena (72%), regular (28%). (9)

GUERRERO Y COLS: realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal en el servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Teniendo como resultado que el Cuidado Humano que ofrece los enfermeros es regular en un 52%, mientras que el 26%, es alto. El cuidado humanizado es dado en forma regular y es necesario implementar estrategias, planes de mejoras y capacitación continua con la finalidad de generar la sensibilización del personal de enfermería para aplicar buen trato al paciente desde un abordaje basado en valores humanos. (10)

QUISPE: realizó un estudio descriptivo, de corte transversal, obtuvo como resultado que la información brindada por la enfermera determina insatisfacción en los familiares de los pacientes de la unidad de cuidados intensivos lo que denota preocupación al pensar en el enfoque de calidad de los cuidados de enfermería debiéndose vigilar e incentivar. (11)

BERGARA: Perú, lima 2013, realizó estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. En la Unidad de Cuidados Intensivos Hospital San Juan de Lurigancho ;obtuvo como resultado que del 100%(30), 60%(18) estuvieron medianamente satisfecho, 26.7% (8) completamente satisfecho, 13.3%(4) insatisfechos, siendo que el nivel de satisfacción de los familiares de los pacientes críticos acerca de la comunicación brindada por la enfermera en el servicio de la unidad de cuidados intensivos en el mayor porcentaje es medianamente satisfecho ;la enfermera que atiende a su familiar, utiliza palabras de difícil comprensión la enfermera, y en su forma cuando la enfermera continua realizando sus actividades sin importarle que le están hablando, cruza los brazos en signo de malestar, informa apresuradamente, durante la comunicación mira a otro lado, y no atiende la solicitud (12)

2.4. Bases teóricas

Según la real academia de la lengua española define la palabra satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde a una queja sentimiento o razón contraria.

Autores como Contreras y Cols. afirmaron que “La satisfacción se obtiene como resultado de un trato humano, individualizado, que los hacen sentir personas únicas en la medida en que se atienden sus necesidades particulares y se logra su bienestar”. (13)

CALIDAD DEL CUIDADO DE LA SALUD

La calidad de la asistencia o atención de salud, se refiere a las diferentes respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas que tiene el usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales que dispone y el nivel del desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario del servicio como para los profesionales de la salud. Fuente: García y Cols

La calidad del cuidado de la salud, se relaciona con la satisfacción del usuario, a pesar de sus diferentes evoluciones, determinándose cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, siendo una de ellas la calidad como satisfacción de las expectativas del usuario, que se basa en la percepción del usuario y en la satisfacción de sus expectativas en base a sus necesidades, lo cual supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios que los usuarios reciben del servicio; además de ésta, están la calidad como excelencia, como ajuste a las especificaciones y calidad como valor. Fuente: García y Cols

DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Se puede ver como una restauración de la salud del paciente, considerando su integralidad biopsicosocial, ofreciendo un servicio de acuerdo a sus necesidades más allá de lo que él espera incluyendo la oportunidad y el costo del servicio, cumpliendo requisitos de calidad que le otorga el carácter de calificado. La enfermería es una profesión calificada fundamentada en conocimientos científicos y tecnológicos, dirigida a la persona sana o enferma, a las familias y a la sociedad, se orienta hacia la satisfacción de necesidades previa identificación

de aquellas que está en capacidad de satisfacer y de las formas de hacerlo, bajo la perspectiva del desarrollo humano, como una contribución a la compleja problemática de la transdisciplinaria, cumpliendo los requisitos de calidad relacionados con la definición de los procesos y procedimientos, la infraestructura logística, tecnología física y el equipo humano requerido. – Fuente: García y Cols

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la calidad de atención de enfermería como “un alto nivel de excelencia profesional: uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final de la salud y la máxima satisfacción del paciente”. Sin embargo, la calidad no es absoluta ni perfecta, puede ser buena, regular o mala, en la medida que se la analiza, presenta un conjunto de características, pero solo la buena calidad satisface al usuario. Fuente: pag 18

Cambios en el contexto mundial han hecho con que los pacientes y sus familiares exijan un compromiso renovado con la mejora de la calidad en organizaciones prestadoras de servicios de salud, estimulados por la preocupación con la seguridad del paciente. Fuente: Revista Científica “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza” Juliana Santana de Freitas (15)

COMPONENTES/DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

La enfermería es consciente de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que desempeña en la atención de la salud de los usuarios, también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los mismos. La calidad de los servicios de enfermería, se evidencia en la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, de acuerdo con los estándares definidos para la práctica profesional competente y responsable, previa identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios. FUENTE:

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN, AÑO 2016
Bach. Enf. CLAUDIA SUSANA, CASTRO RAMIREZ (16)

El campo laboral de la enfermería profesional, se evidencia en los servicios de salud prestados en las instituciones de salud públicas y privadas, pues constituyen valiosos recursos humanos disponibles para brindar atención de salud al usuario, que se traduce en la calidad de la atención del servicio que brinda para dar respuesta inmediata a sus necesidades.

CUIDADO HUMANIZADO

Es la esencia de la práctica de enfermería, está integrado de valores como la libertad, el respeto y el amor. El cuidado humano forma parte del ser confiere la condición de humanidad al ser esencial para el desarrollo y en nuestra vida cotidiana.

El cuidado humanizado requiere de un compromiso moral por parte de los profesionales de salud, el cual requiere cada individuo, sea sano o enfermo, para mejorar su calidad de vida, inmerso en la educación en cada cuidado brindado.

Fuente: Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. (17)

TEORÍA DE JEAN WATSON: CUIDADO HUMANIZADO. Fuente:

Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. (17)

Jean Watson es pionera en el cuidado humanizado, ha recibido grandes reconocimientos por sus investigaciones y publicaciones, Jean Watson considera que el estudio de las humanidades difunde la mente, la capacidad de pensar y el desarrollo personal. Para el desarrollo de su teoría, se basó en las teorías fisiológicas de otros profesionales para desarrollar su teoría.

Según la autora, una de las causas que puede provocar el desequilibrio físico y mental puede ser la gran reestructuración administrativa de la mayoría de los

sistemas de cuidado de salud en el mundo, pero se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal de los profesionales de enfermería.

El IX Congreso Internacional de Enfermería, estuvo como invitada Jean Watson, abordando el tema sobre autocuidado, manifestó durante su charla la filosofía del cuidado y su teoría de cuidado transpersonal basada en los métodos llamados “caritas”.

Durante el repertorio anuncio:

“Las enfermeras, debemos trabajar desde nuestro corazón y nuestra mente, cuando hacemos esto, podemos honrar la continuidad de nuestro legado, podemos recordar la huella que dejó Florence Nightingale que estamos aquí por una razón, que es para dar los dones de la humanidad, nuestros aptitudes, por eso existimos como profesionales, además nos dejó claro que la enfermería es espiritual, pero nos hemos desviado del corazón de nuestra profesión”

Entre su conferencia motivadora, implicó sus modelos llamados “Caritas”, quien para la expositora son importantes y fundamentales ya que ofrecen a ver, nombrar, apreciar y documentar lo que se ejecuta cada día en la enfermería.

MODELOS DE SANACIÓN

Los modelos son:

1. El primer, habla de los valores humanistas, altruistas. Nace de la práctica de la amabilidad amorosa y de la equidad con uno mismo y con los otros.

2. El segundo, habla de la fe y esperanza, el estar auténticamente presente para contribuir con la sanación.
3. El tercero, habla de la sensibilidad a las emociones de las personas, por ejemplo, acerca de la compasión que debe nacer primero de los profesionales de enfermería para poder serlo con las demás personas.
4. El cuarto, trata de establecer esa igualdad con las personas, investigar de los enfermos y tener más compañerismo y sostén con ellos.
5. El quinto, se relaciona con elaborar un ambiente para que las personas se puedan comunicar con sí mismas y crear un ambiente sagrado para que puedan así liberarse.
6. El sexto, tiene que ver con la resolución de problemas, no ver solo el problema porque esto crecerá cada vez más sino en buscar soluciones.
7. El sétimo, habla de colaborar en una experiencia autentica de enseñanza y aprendizaje.
8. El octavo, es un ambiente de sanación. es decir la enfermera y las personas están unidas, por lo que es fundamental crear un ambiente de curación en todos los aspectos.
9. El noveno, el tocar mente, cuerpo y espíritu, el tocar el corazón y no solo la parte física.
10. Finalmente, el décimo, apunta al cómo cuidar el alma de uno mismo y de quién debe recibir el cuidado.

Para la teorizante, las personas profesionales de enfermería son los que transportan las heridas de la sociedad, las incidencias de la humanidad y solo depende de ellas la conducción en la atención y el cuidado humano de sanación como se ofrezca. Dando énfasis en el autocuidado y de su valor para el entorno enfermero.

Watson señaló que la enfermería es una ciencia espiritual y sagrada, expresando:

***“El autocuidado es indispensable, si la enfermera
están bien, lo transmitirán a las personas,***

debemos cambiar primero nosotros para poder darle a los demás lo que tenemos dentro, si no estamos plenos de amor, de humanidad, de paciencia, será difícil llevar a los demás, energía positiva, además hará que el transcurso de curación sea más rápido para quien lo necesite, no dejemos de lado el amor, la relación, la parte espiritual, la sensibilidad hacia mí y hacia los demás. Entre colegas debemos ser amables, e difundir amor, ser más gentiles con los demás y esto será positivo para los usuarios que tanto lo necesitan”

Como vemos en el modelo de Jean Watson se basa en el autocuidado en especial al profesional de enfermería; nosotros como enfermeras, debemos de trabajar con buen ánimo, para mantener una adecuada salud y así brindar una atención de calidad .

Teoría de Jean Watson a la investigación: Jean Watson invita a las enfermeras(os) a usar enfoques de investigación innovadores, categorizando al cuidado humanizado como base de la vocación de nuestra carrera, es por ello que diariamente se ve la necesidad de humanizar el cuidado al paciente con la finalidad de sensibilizar al profesional de la salud ante los problemas psico-sociales que el paciente y familiares trae cuando está enfermo; además es preciso reflexionar que en nuestra actualidad, la ciencia y la tecnología están avanzando, y se están dejando de lado la actitud humanitaria en los profesionales de salud.

2.5. Definición de términos básicos.

Satisfacción

Autores como Contreras y Cols afirmaron que “La satisfacción se obtiene como resultado de un trato humano, individualizado, que los hacen sentir personas únicas en la medida en que se atienden sus necesidades particulares y se logra su bienestar”. (15)

Satisfacción de los familiares

La satisfacción de la familia es definida como grado en que las necesidades y expectativas de los familiares del paciente críticamente enfermo son satisfechas por los profesionales involucrados en el cuidado de la salud.

La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los pacientes.

Huiza y Cols: dentro de la variable subdivide en las siguientes dimensiones:

- **Información:** Está constituida por un grupo de datos ordenados, que construyen un mensaje, dando respuesta al individuo sobre las interrogantes que tenga, tiene como necesidad de que ésta sea consistente, clara, realista y oportuna
- **Calidez Humana y Confort:** Es el cariño y el afecto que las personas muestran hacia los demás. El confort es el bienestar personal está vinculado con la comodidad de tener una vida cómoda y agradable.
- **Capacidad técnica y científica:** Conjunto de recursos que tiene un individuo para desempeñar una tarea desde el punto de vista técnico o científico.
- **Oportunidad de prestación de servicios:** Se refiere a la ejecución de labores basadas en la experiencia, capacitación y formación profesional de una persona.
- **Imagen de la labor de enfermería:** Es la percepción que tiene el usuario acerca de la acción que realiza la enfermera rápida, oportuna y segura.

Calidad de atención

En 1980 Avedis Donabedian define calidad de la siguiente manera:

"Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda suministrar al individuo un máximo y un completo bienestar, posteriormente de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes" (3)

Es decir, brindar considerables servicios permitidos en la atención de salud con los menores riesgos para el paciente.

Como sabemos hay muchas definiciones de calidad: uno de ellos es la satisfacción de las necesidades y prevalecer las expectativas de los consumidores (W.E. Deming) (14)

Existen numerosas propuestas formuladas sobre calidad de salud, pero la presentación por Donabedian es de aceptación mayor; tales dimensiones se expresan de la siguiente manera

Dimensión técnico- científico: características

FUENTE: Donabedian

- a. Efectividad: Es el beneficio de los cambios objetivos en el ámbito de salud, en el menor tiempo y con los recursos necesarios.
- b. Eficacia: Es el logro de los objetivos con el buen uso de las normas técnica y documentos de gestión.
- c. Eficiencia: Es el correcto uso de los recursos para conseguir los logros deseados.
- d. Continuidad: prestaciones interrumpidas al usuario

- e. Seguridad: Está determinada por la organización y proceso de la entidad, que busca brindar una óptima atención y minimizar los riesgos

- f. Integralidad: Que el usuario reciba todas las atenciones que el caso requiera.

DIMENSIÓN HUMANA: ASPECTO INTERPERSONAL

FUENTE: Donabedian

1. Se debe tener respeto a los derechos de las personas, incluyendo su cultura creencias, etc.
2. Brindar una información veraz y oportuna
3. Brindar una atención con amabilidad, cortesía y empático
4. Ética

DIMENSIÓN ENTORNO:

Se refiere a la infraestructura que tiene la institución para brindar una adecuada atención, que involucra un nivel básico de comodidad, orden limpieza y privacidad.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1.1. Hipótesis general

- Existe el Nivel de Satisfacción de los padres de Pacientes respecto a la Atención brindada por la Enfermera del Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima 2019

3.1.2. Hipótesis específica

- Existe el Nivel de Satisfacción en la Dimensión de Información y Continuidad de los padres de los pacientes del Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima 2019.
- Si existe el Nivel de Satisfacción en la Dimensión Calidez Humana y confort de los Padres de los Pacientes del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Lima 2019

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

V1: SATISFACCIÓN

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Es la respuesta expresada del familiar acerca del grado de complacencia durante el cuidado del paciente pediátrico brindado por la enfermera. Fuente: Damas y Cols (15)

DEFINICIÓN OPERACIONAL

Grupo de datos supervisados y ordenados que sirve para construir con un mensaje en los familiares del paciente

Es el cariño y afecto de las personas hacia los familiares de los pacientes

Conjunto de recursos y actitudes que tiene el familiar para desempeñar una determinada tarea

Ejecución de labores basada en la experiencia, capacitación y formación profesional que se le brinda al familiar.

Es la percepción que tiene el familiar acerca de la acción que realiza la enfermera.

3.1.3. Operacionalización de variables.

Tabla 1

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1. Satisfacción	Es la respuesta expresada del familiar acerca del grado de complacencia durante el cuidado del paciente pediátrico brindado por la enfermera.	<p>Grupo de datos supervisados y ordenados que sirve para construir con un mensaje en los familiares del paciente</p> <p>Es el cariño y afecto de las personas hacia los familiares de los pacientes</p> <p>Conjunto de recursos y actitudes que tiene el familiar para desempeñar una determinada tarea.</p> <p>Ejecución de labores basada en la experiencia, capacitación y formación profesional que se le brinda al familiar.</p> <p>Es la percepción que tiene el familiar acerca de la acción que realiza la enfermera.</p>	<p>Información</p> <p>Continuidad</p> <p>Calidez humana y confort</p>	<p>Respuestas y preguntas del familiar</p> <p>Hablar claro y llamar por su nombre al paciente.</p> <p>Trato amable y cordial.</p> <p>Capacidad para realizar todos los procedimientos.</p> <p>La satisfacción de las necesidades oportunas a la administración de los medicamentos</p>	O

IV.DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación se plantea de tipo ***Cualitativa porque parte de hechos observables.***

4.1.2. Diseño de investigación

Hipotetico Deductivo

No experimental – transversal: descriptivo

La presente investigación es No Experimental, porque es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variable; solo se observaran los fenómenos en su ambiente natural para después ser analizados.

Asimismo, es una investigación transversal, ya que se recabo datos en un solo instante. Se buscara relacionar los resultados de la variables si existen alguna relación se demostrara si es PARAMÉTRICA O NO PARAMÉTRICA.

4.2. Método de la investigación

- Método Cualitativo.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población:

La población estará constituida por los 42 padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital Nacional Cayetano Heredia.2019

4.3.2. Muestra:

Cantidad significativa que fue toda utilizando el procedimiento aleatorio a una muestra de la población obtenida según las técnicas estadísticas utilizadas; que de lo indicado se deduce que solo se investigara a las empresas elegibles en la muestra, siendo el resultado obtenido un numero generalizado del total de ellas (padres de familia).(42padres de familia)

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

Dónde:

N= padres de familia (Población)

Z= 1.96%

P=50 %

Q=50 %

D= 5 %

$$n = \frac{50 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (50 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} = 42 \text{ (Padres de familia del área}$$

Pediatria)

4.4. Métodos de investigación:

Método General

El proyecto de investigación se desarrollará bajo el método cualitativo de diseño no experimental, debido a que permite la medición de las variables planteadas en el problema de investigación, a través de una metodología que busque

cuantificar los datos obtenidos en el trabajo de campo mediante el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

4.5. Técnicas e instrumento de recolección de la información

Técnica:

Encuesta.- Para la presente investigación se utilizó la encuesta para identificar y validar los indicadores que se requieren conocer para el mejor conocimiento de las variables y así poder tener un mejor juicio y visión para la elaboración del plan.

Los instrumentos son medios para la recolección de datos, en este estudio el instrumento es el cuestionario.

Las licenciadas y Padres de Familia. Decidieron colaborar con el siguiente trabajo de investigación, respondiendo el cuestionario de la manera más severa posible y de los que se extrajo información que permitió conocer el fenómeno o variable en estudio.

INSTRUMENTO: Mide la magnitud de la dimensión de los datos. Los

instrumentos documentales son:

CUESTIONARIO.- Para la realización de la presente investigación se empleó el cuestionario, con el cual se ha permitido obtener información de los padres de familia del área de pediatría. Se seleccionaron para ello preguntas (10 ítems)

4.6. Análisis y procedimientos de datos

Se aplicara una encuesta piloto a 42 personas entre licenciadas y padres de familia con el fin de determinar la confiabilidad y la validez de la encuesta. La encuesta fue validada por un experto, asesor del curso; validable mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Sale un coeficiente 0.802 que equivale al 80.9 % aproximadamente.

Una vez que los datos se han codificado, transferido a una matriz, guardado en un archivo y limpiado de errores, procederemos a analizarlos.

El análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora, a continuación se verá paso a paso el procedimiento de análisis:

- ✓ En la presente investigación se empleará el programa denominado Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25; este paquete trabaja de una manera muy sencilla.
- ✓ Se ejecuta el programa que vamos a utilizar el cual es el SPSS,
- ✓ Luego se procederá a exportar los datos, este proceso es sencillo; porque se formulan las preguntas que se pretenden contestar, se establecen nuestras hipótesis, se definen las variables, se elabora un instrumento y se recolectan los datos obtenidos.
- ✓ Se evaluará la confiabilidad y validez lograda del instrumento de medición, en este caso el instrumento elegido es la encuesta.
- ✓ Después se analizarán las hipótesis, mediante el análisis estadístico inferencial, el cual se utilizara para probar hipótesis y estimar parámetros.
- ✓ Se procederá a preparar los resultados para presentarlos, para ellos se tendrá que revisar cada resultado, organizar los resultado finalmente hacer el informe
- ✓ Se aplicará la prueba de Kolmorogov - Smirnov para buscar una relación homogénea o heterogénea (paramétrica o no paramétrica) Y Demostrar su Hipotesis General
- ✓ Se aplicará tendencia central: media, mediana, moda

V. RESULTADOS

Primero se analizará la fiabilidad de la encuesta por intermedio del coeficiente llamado “Alfa de Cronbach” el cual se muestra según el análisis en la herramienta SPSS:

**TABLA 1
ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,809	,810	10

Fuente: Propia

Lo que no muestra el resultado es que la encuesta tiene un Alfa de Cronbach de 0.802 que equivale al 80.9 % es decir que la encuesta es fiable y se puede realizar un buen reporte estadístico

5.1. Resultados inferenciales

PRUEBA DE HIPÓTESIS

LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Prueba Estadística No Paramétrica

- Existe Satisfacción de los Padres de Pacientes Pediátricos con Respecto a la Atención Brindada por el Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

Las frecuencias observadas se sometieron estadísticas no paramétricas a fin de probar la prueba de kolmogorov Smirnov con una variable. se demostro que salio P la asintota 0.00 significa si existe Satisfaccion en los Padres.

TABLA 2
PRPRUEBA DE KOLMOGOROV-SMIRNOV

PRUEBA DE KOLMOGOROV-SMIRNOV para una muestra

	El personal de enfermería me proporciona la información adecuada durante su estancia.	la enfermera responde rápidamente a su llamado	¿El estado en que están las habitaciones del hospital (aparición, comodidad) ha sido adecuado?	Cree Ud. que el personal de enfermería está bien capacitado para realizar todos los procedimientos a mi familiar.	¿Su familiar ha recibido su tratamiento a tiempo por parte de enfermería?	En general, la atención brindada por el personal de enfermería del servicio de cuidados intensivos ha cubierto la mayoría de mis expectativas.	¿Cada vez que le pregunta por alguna enfermedad la enfermera contesta mis dudas?	La enfermera conoce de Medicamentos	La enfermera se muestra disciplinada en la atención al paciente	La enfermera se muestra muy atenta y preparada
N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Parámetros normales ^{a,b}	2,40	2,40	2,00	2,17	2,29	2,12	2,40	2,12	2,10	2,21
Desv. Desviación	,497	,497	,221	,437	,508	,328	,497	,395	,297	,470
Máximas diferencias extremas										
Absoluto	,388	,388	,476	,458	,404	,523	,388	,476	,530	,438
Positivo	,388	,388	,476	,458	,404	,523	,388	,476	,530	,438
Negativo	-,289	-,289	-,476	-,328	-,263	-,358	-,289	-,358	-,374	-,301
Estadístico de prueba	,388	,388	,476	,458	,404	,523	,388	,476	,530	,438
Sig. asintótica(bilateral)	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

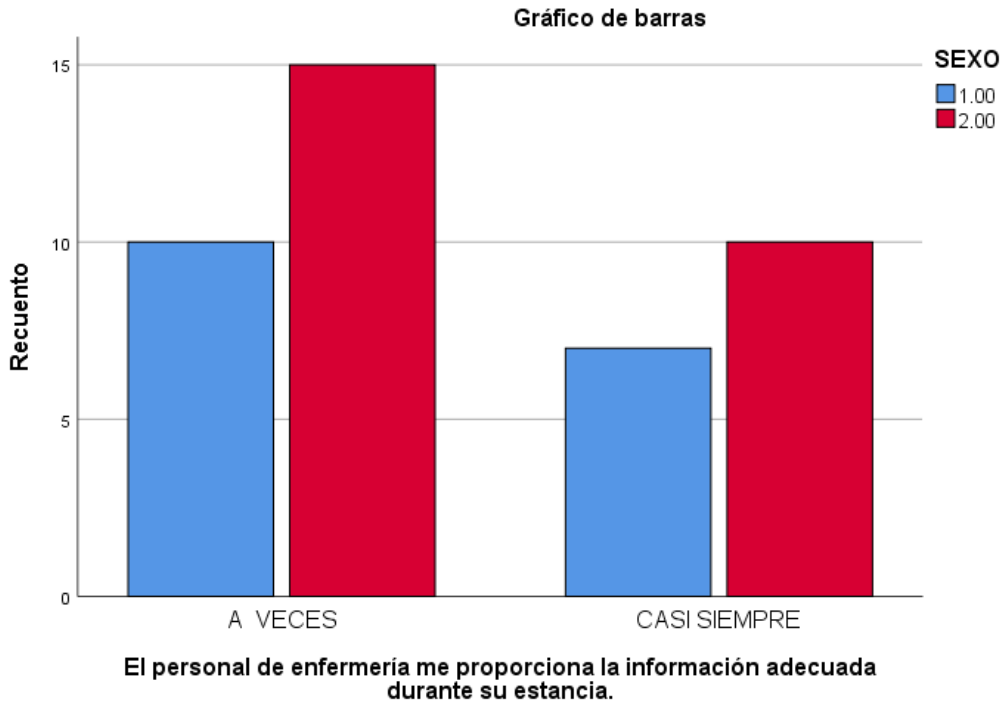
Fuente: Propia

Como podemos observar la parte de amarillo es la asíntota y sale es el $p = 0.000$ es que significa si p es igual 0.05 o menor es NO PARAMÉTRICA que significa no rechazar la hipótesis nula .y para menores valores de p es rechazar la hipótesis nula, ahora si quiero VALIDAR una hipótesis nula existe una serie de pasos a seguir ,la hipótesis (son supuesto) que nosotros demostraremos verdadero o falso que eso va con nuestra Hipótesis General.

REFERENTE AL SEXO

Se toma 1 MASCULINO

Se toma 2 FEMENINO



El 59.52% de las Mujeres si estaba de acuerdo que las enfermera si proporcionan información y el 40.48% casi siempre significan que si están SATISFECHAS

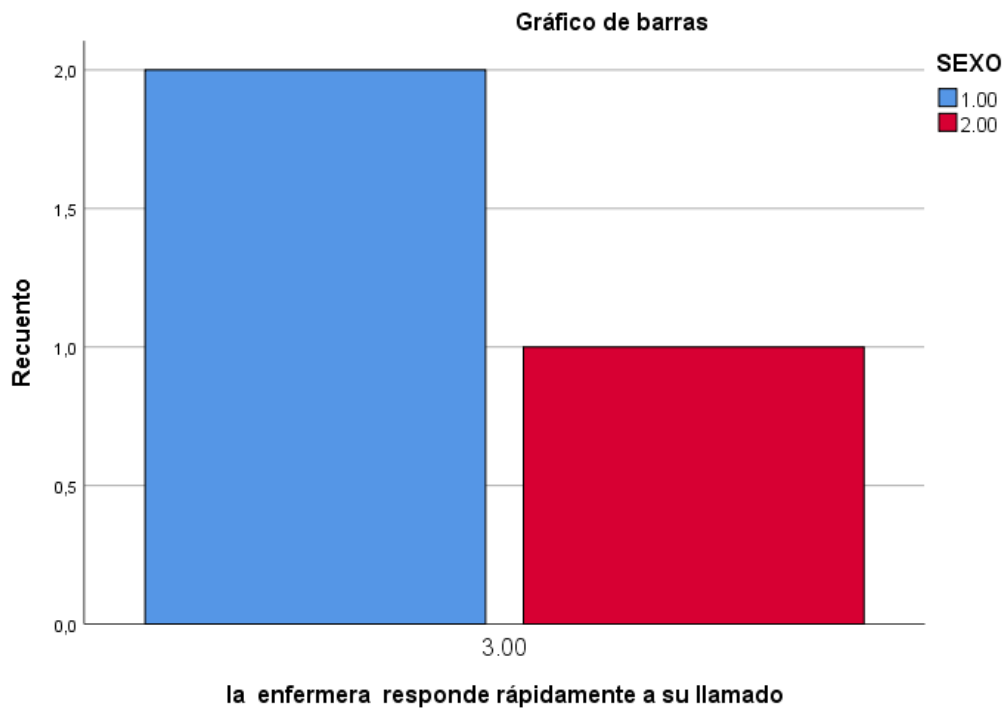
Tabla cruzada El personal de enfermería me proporciona la información adecuada durante su estancia. *SEXO

Recuento

		SEXO		Total
		1,00	2,00	
El personal de enfermería me proporciona la información adecuada durante su estancia.	A VECES	10	15	25
	CASI SIEMPRE	7	10	17
Total		17	25	42

Se toma 1 MASCULINO

Se toma 2 FEMENINO



Según el gráfico una gran cantidad de mujeres que equivale 33% piensan que las enfermeras no responde a su hora

CUADRO ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

VARIABLE SATISFACCIÓN Se demuestra según el grafico

ESTADÍSTICOS

		El personal de enfermería me proporciona la información adecuada durante su estancia.	la enfermera responde rápidamente a su llamado	¿el estado en que están las habitaciones del hospital (apariciencia, comodidad) ha sido adecuada?	creo ud. que el personal de enfermería está bien capacitado para realizar todos los procedimientos a mi familiar.	¿su familiar ha recibido su tratamiento a tiempo por parte de enfermería.?	En general, la atención brindada por el personal de enfermería del servicio de cuidados intensivos ha cubierto la mayoría de mis expectativas.	¿Cada vez que le pregunta por alguna enfermedad la enfermera constesta mis dudas.?	La enfermera conoce de Medicamentos	La enfermera se muestra disciplinada en la atención al paciente	La enfermera se muestra muy atenta y preparada
N	Válido	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		2,40	2,40	2,00	2,17	2,29	2,12	2,40	2,12	2,10	2,21
Error estándar de la media		,077	,077	,034	,067	,078	,051	,077	,061	,046	,073
Mediana		2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Moda		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Varianza		,247	,247	,049	,191	,258	,107	,247	,156	,088	,221
Rango		1	1	2	2	2	1	1	2	1	2
Mínimo		2	2	1	1	1	2	2	1	2	1
Máximo		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Suma		101	101	84	91	96	89	101	89	88	93

Según el grafico las 6 primeras preguntas miden la variable Satisfaccion

VARIABLE SATISFACCIÓN

Dimension Informacion

1.- El personal de enfermería me proporciona la información adecuada durante su estancia.



Grafica 1.

Según el grafico se puede observar que las enfermera por su agitada labor para muy ocupada y existe poco momento que se entrega al padre del paciente la información adecuada.

LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICOS

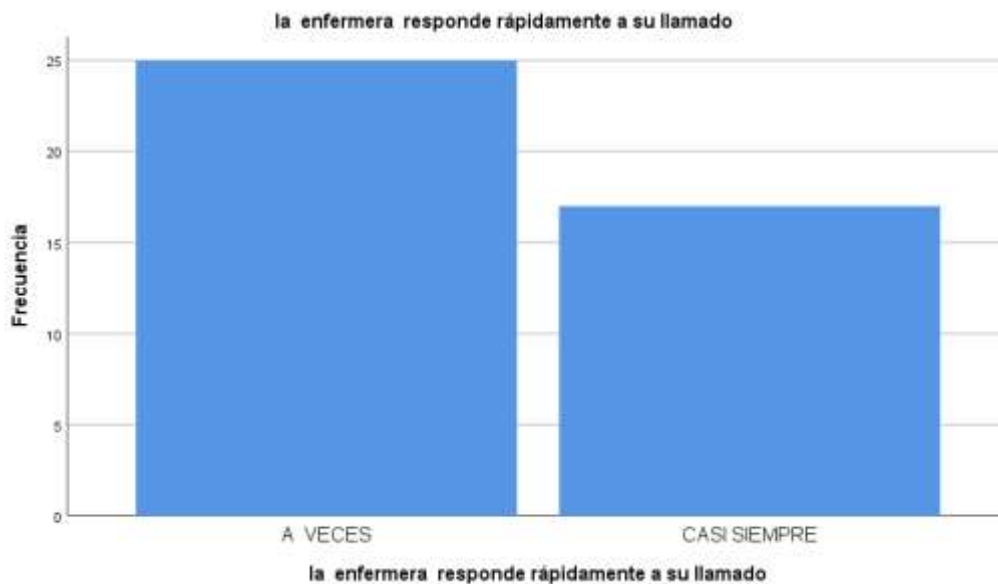
- Existe el Nivel de Satisfacción en la Dimensión de Información y Continuidad de los padres de los pacientes del Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima 2019.
- En la pregunta nos formulamos la pregunta si la enfermera responde rapidamente nuestra llamada y la Enfermera por lo que es profesional si responde por lo general índices significativos que si.

La enfermera responde rápidamente a su llamado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	25	59,5	59,5	59,5
	CASI SIEMPRE	17	40,5	40,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

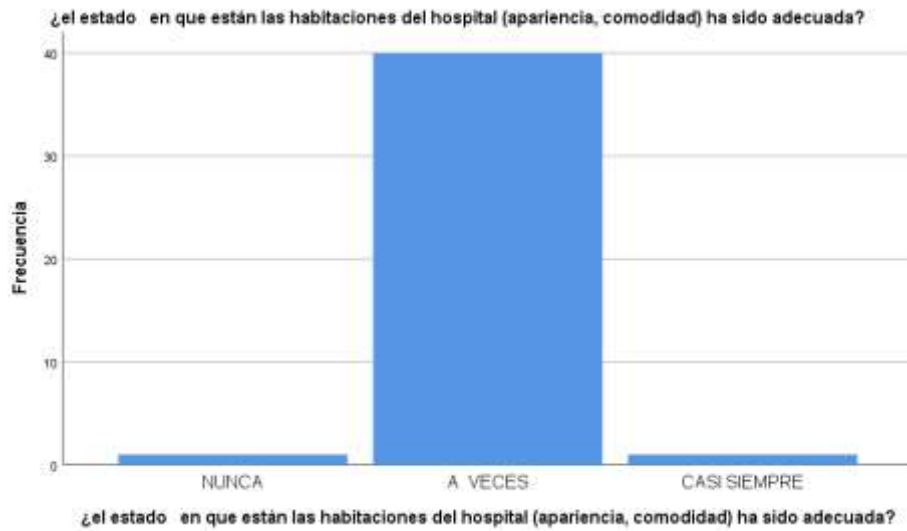
El índice es 59.5 % es alto la intensidad.

2.- La enfermera responde rápidamente a su llamado



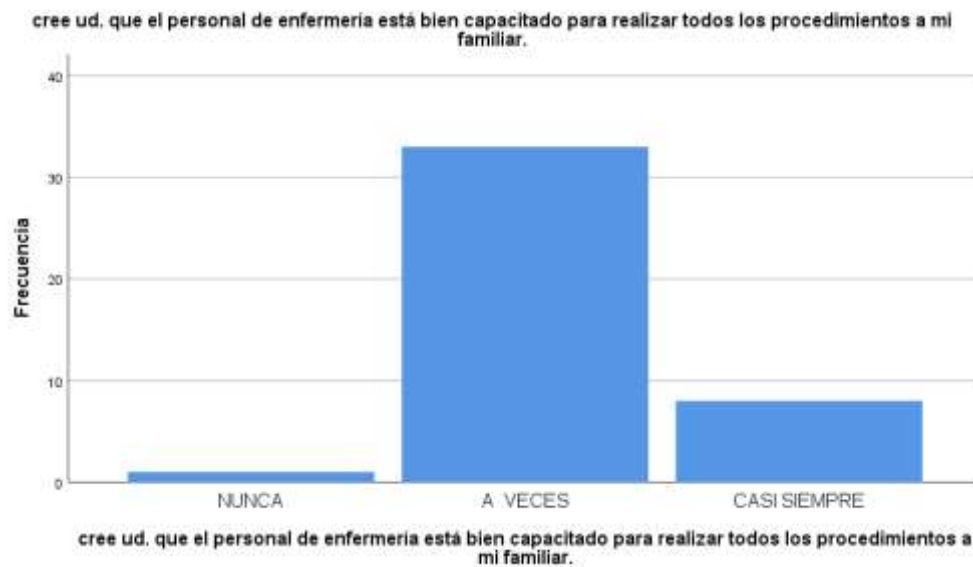
La enfermera si responde rápidamente a su llamada porque es una profesional y sabe para que es sus responsabilidades.

3. - ¿El estado en que están las habitaciones Del hospital (apariencia, comodidad) ha sido adecuada?



En la mayoría de nuestros Hospitales existe poca infraestructura para nuestra realidad peruana

4.- Cree Ud. Que el personal de enfermería está bien capacitado para realizar todos los procedimientos a mi familiar.



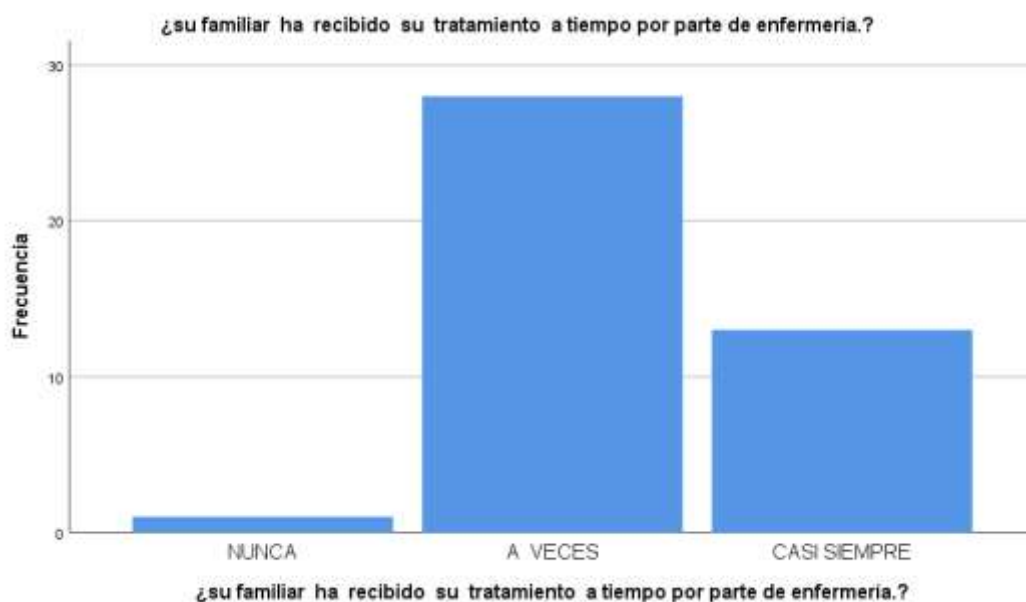
El personal de Enfermería para los padres de Familia de los niños, piensa un sector pequeño esta capacitado .

La enfermera responde rápidamente a su llamado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	25	59,5	59,5	59,5
	CASI SIEMPRE	17	40,5	40,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

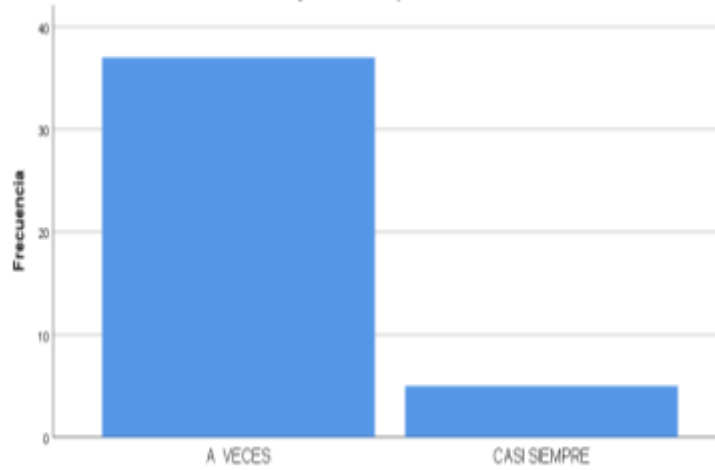
Dimensión Continuidad

5.- ¿Su familiar ha recibido su tratamiento a tiempo por parte de enfermería.?



La mayoría de los padres piensa un gran sector que en ocasiones no a alcanzado, al tratamiento ,y gran parte piensa a veces .

5.-- En general, la atención brindada por el personal de enfermería del servicio de pediatría ha cubierto la mayoría de mis expectativas.



Existe un público grande que está un poco descontento ,será que el Perú está en crisis en infraestructura en los hospitales

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	2,223	2,000	2,417	,417	1,208	,015	10
Varianzas de elemento	,180	,068	,260	,192	3,833	,005	10
Correlaciones entre elementos	,279	-,262	,718	,980	-2,741	,043	10

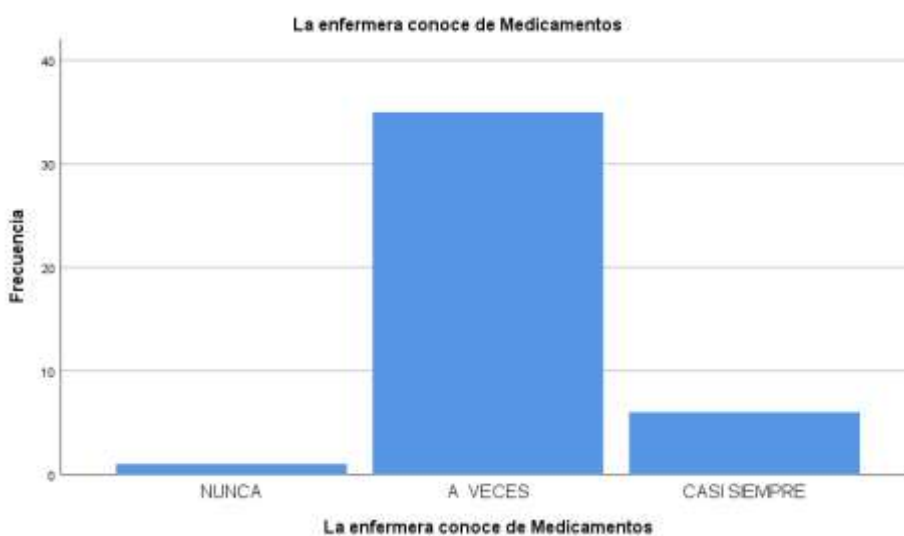
DIMENSION CAPACIDAD TECNICA Y CIENTIFICA

6.- Cada vez que le pregunta por alguna enfermedad la enfermera contesta mis dudas.?



Gran parte de los Padres de familia aproximadamente el 60% las enfermeras a veces nos contestan nuestra duda se deduce porque a profesional tiene mucha responsabilidad en la atención de los demás pacientes.

7.-La enfermera conoce de Medicamentos



8.- La enfermera se muestra disciplinada en la atención del paciente



9.- La enfermera se muestra disciplinada en la atención al paciente



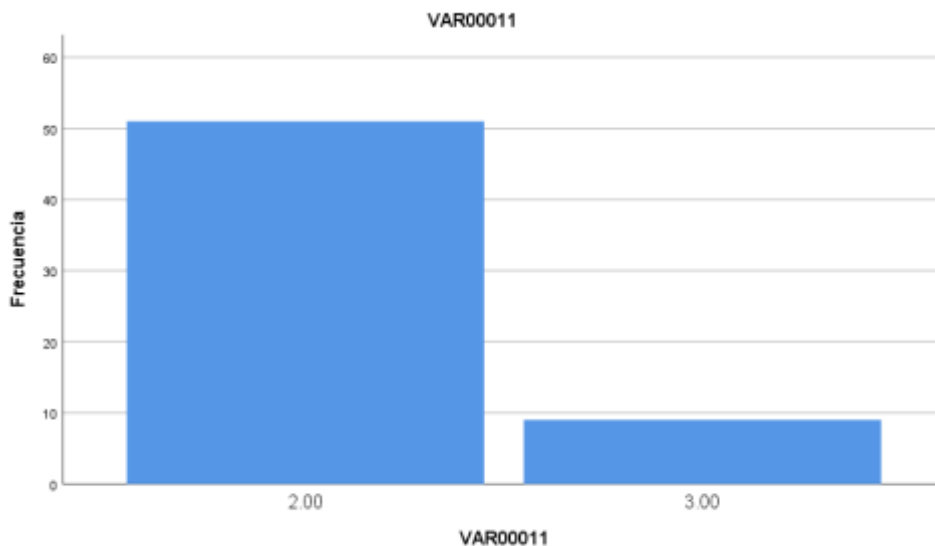
HIPÓTESIS ESPECIFICA

- Si existe el Nivel de Satisfacción en la Dimensión Calidez Humana y confort de los Padres de los Pacientes del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Lima 2019
- Por que en la pregunta si la enfermera se muestra preparada y atenta a veces 73% y casi siempre 23% sumados y promedio lo índices son grandes con u promedio de 46%

La enfermera se muestra muy atenta y preparada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,4	2,4	2,4
	A VECES	31	73,8	73,8	76,2
	CASI SIEMPRE	10	23,8	23,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

10.- La enfermera se muestra muy atenta y preparada



TABLAS DE INTERPRETACIONES

El personal de enfermería me proporciona la información adecuada durante su estancia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	25	59,5	59,5	59,5
	CASI SIEMPRE	17	40,5	40,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

La enfermera responde rápidamente a su llamado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	25	59,5	59,5	59,5
	CASI SIEMPRE	17	40,5	40,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

¿El estado en que están las habitaciones del hospital (aparición, comodidad) ha sido adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,4	2,4	2,4
	A VECES	40	95,2	95,2	97,6
	CASI SIEMPRE	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Cree Ud. que el Personal de Enfermería está bien Capacitado para realizar todos los Procedimientos a mi Familiar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,4	2,4	2,4
	A VECES	33	78,6	78,6	81,0
	CASI SIEMPRE	8	19,0	19,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

¿Su familiar ha recibido su Tratamiento a tiempo por parte de Enfermería.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,4	2,4	2,4
	A VECES	28	66,7	66,7	69,0
	CASI SIEMPRE	13	31,0	31,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

En general, la atención brindada por el personal de enfermería del servicio de cuidados intensivos ha cubierto la mayoría de mis expectativas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	37	88,1	88,1	88,1
	CASI SIEMPRE	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

¿Cada vez que le pregunta por alguna enfermedad la enfermera constesta mis dudas.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	25	59,5	59,5	59,5
	CASI SIEMPRE	17	40,5	40,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

La enfermera conoce de Medicamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,4	2,4	2,4
	A VECES	35	83,3	83,3	85,7
	CASI SIEMPRE	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

La enfermera se muestra disciplinada en la atención al paciente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	38	90,5	90,5	90,5
	CASI SIEMPRE	4	9,5	9,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

La enfermera se muestra muy atenta y preparada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,4	2,4	2,4
	A VECES	31	73,8	73,8	76,2
	CASI SIEMPRE	10	23,8	23,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

VI.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

PRUEBA DE KOLMOGOROV-SMIRNOV para una muestra

	El personal de enfermería a mí proporcionó la información adecuada durante su estancia.	La enfermera responde rápidamente a su llamado	¿El estado en que están las habitaciones del hospital (aparición, comodidad) ha sido adecuado?	Cree Ud. que el personal de enfermería está bien capacitado para realizar todos los procedimientos a mi familiar.	¿Su familiar ha recibido su tratamiento o a tiempo por parte de enfermería?	En general, la atención brindada por el personal de enfermería del servicio de cuidados intensivos ha cubierto la mayoría de mis expectativas.	¿Cada vez que le pregunta por alguna enfermedad la enfermera contesta mis dudas?	La enfermera conoce de Medicamentos	La enfermera se muestra disciplinada en la atención al paciente	La enfermera se muestra muy atenta y preparada
N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Parámetros normales ^{a,b}	2,40	2,40	2,00	2,17	2,29	2,12	2,40	2,12	2,10	2,21
Desv. Desviación	,497	,497	,221	,437	,508	,328	,497	,395	,297	,470
Máximas diferencias extremas										
Absoluto	,388	,388	,476	,458	,404	,523	,388	,476	,530	,438
Positivo	,388	,388	,476	,458	,404	,523	,388	,476	,530	,438
Negativo	-,289	-,289	-,476	-,328	-,263	-,358	-,289	-,358	-,374	-,301
Estadístico de prueba	,388	,388	,476	,458	,404	,523	,388	,476	,530	,438
Sig. asintótica (bilateral)	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

6.1. Contrastación de la hipótesis

NOTA IMPORTANTE

Con la aplicación del método KOLMOROGOV –SMIRNOV se obtiene que resultó como valor $P < 0.5$ este caso $p = 0.000$ significa que los resultados en forma matemática no existe con lo cual la RELACION ES NO HOMOGENEA (NO PARAMETRICAS)

- Existe Satisfacción de los Padres de Pacientes Pediátricos con Respecto a la Atención Brindada por el Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia.
- Con referente al indicador de la información siempre esta informados ya sea a enfermera es muy profesional y comparte la opinión del médico y su diagnóstico.
- Se ha demostrado que existe satisfacción en la pregunta: ¿La enfermera responde rápidamente a su llamado? Según el grafico se puede observar que las enfermera por su agitada labor para muy ocupada y existe poco momento que se entrega al padre del paciente la información adecuada.

Se ha Demostrado en la pregunta La enfermera habla con usted Cree Ud. Que el personal de enfermería está bien capacitado para realizar todos los procedimientos a mi familiar.

El personal de Enfermería para los padres de Familia de los niños, piensa un sector pequeño está capacitado.

DISTRIBUCIÓN NORMAL

Se puede aplicar correlación de Pearson, t de Student (variable cualitativa dicotómica VS cuantitativa politomica vs cuantitativa.

DISTRIBUCIÓN ANORMAL

Se le aplica Rho de Spearman, U de Man Whitney (variable cualitativa dicotómica VS cuantitativa, K de Kruskall Wallis (variable cualitativa politómica vs cuantitativa. X2W3 (nominal)

LA DISTRIBUCIÓN DE LA NORMALIDAD

En la aplicación del cálculo de probabilidades a temas diversos cobran una gran importancia los modelos de distribuciones que permiten resolver una multitud de problemas, sin tener que deducir en cada ocasión las expresiones algebraicas de las funciones de densidad (en el caso de variables continuas) o de las distribuciones de probabilidad (para variables discretas) correspondientes (Batanero y Borovcnik, 2016).

Esta distribución es frecuentemente utilizada en las aplicaciones estadísticas. Su propio nombre indica su extendida utilización, justificada por la frecuencia o normalidad con la que ciertos fenómenos tienden a parecerse en su comportamiento a esta distribución.

Muchas variables aleatorias continuas presentan una función de densidad cuya gráfica tiene forma de campana.

En otras ocasiones, al considerar distribuciones binomiales, tipo $B(n,p)$, para un mismo valor de p y valores de n cada vez mayores, se ve que sus polígonos de frecuencias se aproximan a una curva en "forma de campana".

En resumen, la importancia de la distribución normal se debe principalmente a que hay muchas variables asociadas a fenómenos naturales que siguen el modelo de la normal.

KOLMOROGOV – SMIRNOV

- La Prueba de Kolmogorov - Smirnov es una manera de ver la relación de las variables con las preguntas del cuestionario, si son paramétricas o no paramétricas.

DISCUSIÓN

- Existe el nivel de satisfacción de los padres de pacientes pediátricos con respecto a la calidad de atención brindada por la enfermera del servicio de pediatría del Hospital Cayetano Heredia en Lima en el año 2019.
- Se puede observar que el personal de enfermería es calificado y siempre está en contacto con los padres dando la información precisa y el personal médico también facilita la información.

También se puede observar en la mayoría se queda con más preguntas porque la medicina es bien compleja en terminología medica

Con referente a la comodidad la mayoría se siempre insatisfecha por la comodidad que le brinda el hospital

El personal de Enfermería siempre hace recomendaciones y reclamos sobre los cuidados.

El personal de Enfermería siempre trata con amabilidad y en la mayoría existe satisfacción

Las enfermeras siempre llegan a tiempo porque son disciplinadas y muy profesionales.

Sobre la calidad la enfermera si habla amablemente.

Sobre la frecuencia de la visita de la enfermera la mayoría opto por contestar a veces, ser por la inmensa labor que ella hacen independientemente de la cantidad de enfermos recludos en el hospital

6.2. Resultados descriptivos

CUESTIONARIO

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

NIVEL DE SATISFACCIÓN PADRES DE

FAMILIA

Institución de Salud: Parentesco con el paciente: Edad:..... Sexo:..... Grado de instrucción: Estado civil: Ocupación:..... Procedencia: Número de hijos: Edad del paciente:....
 Diagnóstico de su paciente:.....

INSTRUCCIONES: Por favor lea cada enunciado. Tome el tiempo necesario y piense sobre lo que dice cada enunciado. Ponga una "X" bajo la columna que indique de mejor manera como se está sintiendo sobre su hijo HOY. Si usted está de acuerdo con un enunciado debe entonces marcar "**NUNCA**" (N) o "**A VECES**" (AV). "**CASI SIEMPRE**" (CS)

Nº	PREGUNTAS	N	AV	CS		
	VARIABLE SATISFACCION					
	DIMENSION INFORMACION Y CONTINUIDAD					
1	El personal de enfermería me proporciona la información adecuada durante su estancia.					
2	la enfermera responde rápidamente a su llamado					
3	¿el estado en que están las habitaciones del hospital (apariencia, comodidad) ha sido adecuada?					
4	cree ud. que el personal de enfermería está bien capacitado para realizar todos los procedimientos a mi familiar.					
5	¿su familiar ha recibido su tratamiento a tiempo por parte de enfermería.?					
6	En general, la atención brindada por el personal de enfermería del servicio de cuidados intensivos ha cubierto la mayoría de mis expectativas.					
	DIMENSION CAPACIDAD TECNICA Y CIENTIFICA					
7	¿Cada vez que le pregunta por alguna enfermedad la enfermera constesta mis dudas.?					
8	La enfermera conoce de Medicamentos					
	DIMENSION IMAGEN DE LA ENFERMERA					
9	La enfermera se muestra disciplina en la atención al paciente					
10	La enfermera se muestra muy atenta y preparada					

Gracias por su colaboración

CONCLUSIONES

- Se evalúa sistemáticamente a la Enfermera con base en la percepción de los Padres de Familia y, con el fin de revisar, fortalecer y/o mejorar los factores que determinan la atención hacia los Pacientes .
- Se puede observar que si existe la satisfacción en las dimensiones de Información, en el factor humano y el entorno.
- Si existe la satisfacción de los padres en que reconoció la calidad de Atención de los padres de familia con las enfermeras de hospital Nacional Cayetano Heredia.
- Se llegó a la conclusión que existe satisfacción en la pregunta: La enfermera responde rápidamente a su llamado, según el gráfico se puede observar que la enfermera por su agitada labor para muy ocupada y existe poco momento que se entrega al padre del paciente la información adecuada

RECOMENDACIONES

- Se recomienda tener conocimiento del SPSS versión 25.
- Se recomienda leer varios autores sobre las variables calidad y satisfacción
- Se recomienda saber llevar el curso de Metodología para Poder Realizar la estructura del Trabajo de Investigación.
- Se recomienda realizar una encuesta durante el Alta del Paciente para ver el grado de Satisfacción que tuvieron los Padres durante la estancia en el Servicio.
- Hacer que los Padres o Familiares Perciban Confianza con los Servicios que le Brinda.
- Se recomienda que las enfermeras tenga valores bien formados y definidos en hacer el bien a las personas.

VII. BIBLIOGRAFÍA

1. Claudia Susana Castro-Ramirez. Calidad del Cuidado de Enfermería y Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud San Juan, año 2016 San Juan de Miraflores Lima; 2016.
2. Monchón P MG. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del Usuario Servicio de Emergencia Chiclayo Peru; 2014.
3. Donabedian A. Calidad Asistencial; 1980.
4. Revista Científica. Los Diferentes conceptos de Calidad en Salud. 2016 mayo.
5. Prieto MRC. Satisfacción del Usuario de LOs Servicio de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena 2003; 2003.
6. Miguel BOY. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados en Institución Prestadora de Servicio de Salud de Barranquilla BARRANQUILLA; 2013.
7. Salazar B. Estudio Fenomenológico Interpretativo de los Procedimientos que Reclaman Atención España; 2015.
8. Oscar BS. Atención al detalle un requisito para el cuidado humanizado. Medellín Colombia; 2015.
9. Coñs RFy. Nivel de Satisfacción de los Familiares en Relación de los Cuidados que Brinda la Enfermera al Paciente de la Ucladultos en un Hospital Nacional Murcia España; 2013.
10. Blanco C. Calidad de Atención de Enfermería desde la Percepción del Familiar del Usuario Pediátrico Hospital Regional de Cajamarca Cajamarca Peru; 2014.

11. Cols Gy. Cuidado Humanizado de Enfermería según la Teoría de Jean Watson Servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrion Lima Perú; 2015.
12. Meza Q. Información Brindada por la Enfermera y la Satisfacción del Familiar de los Pacientes de la Unidad de Cuidados del Hospital Hipólito Unanue Callao Perú; 2014.
13. B B. Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes críticos acerca de la comunicación Lima Perú; 2013.
14. Contreras. Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor México; 2008.
15. Fretas J. Calidad de los Cuidados de Enfermería y Satisfacción del Paciente Atendido en un Hospital de Enseñanza; 2014.
16. Susana Cr. Calidad de Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud San Juan; 2016.
17. Guerrero-Ramírez R. Cuidado Humanizado de Enfermería según la Teoría de Jean Watson; 2015.
18. Cols Fy. Calidad de los Cuidados de Enfermería y Satisfacción Brasil; 2014.
19. Deming WE. Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis. ; 1989.
20. Colx Ry. Nivel de Satisfacción de los Pacientes Bogotá Colombia; 2013.
21. UBALDO L. CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE; 2018.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA EN EL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA. LIMA 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>Cual es el Nivel de Satisfacción de los padres de Pacientes respecto a la Atención brindada por la Enfermera del Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima 2019?</p>	<p>OBJETIVOS GENERALES</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los padres de pacientes respecto a la atención brindada por la enfermera del hospital Cayetano Heredia 2019</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe el Nivel de Satisfacción de los Padres de pacientes respecto a la Atención Brindada por la Enfermera del Hospital Nacional Cayetano Heredia</p>	<p>La satisfacción de los padres de pacientes pediátricos</p>	<p>Información y Continuidad</p> <p>Calidez, Humanidad y Confort</p> <p>Capacidad técnica y científica</p> <p>Oportunidad de prestación de servicio</p> <p>Imagen de labor de la enfermera</p> <p>Técnico científico</p> <p>Humana</p> <p>Entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Satisfacción - Tratamiento - Atención - Capacidad para realizar todos los procedimientos - Satisfacción de necesidades oportunas - Administración de medicamentos - Atención de enfermería oportuna - Identificación con su trabajo y cuidado integral - Comodidad - Información - Orientación - Accesibilidad - Oportunidad - Continuidad - Seguridad - Amabilidad y Trato - Confort - Interés - Respeto - Cuidado humanizado - Confianza e imagen 	<p>10 preguntas seleccionadas</p>

PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPÓTESIS ESPECIFICA	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<p>¿Cuál es el Nivel de Satisfacción en la Dimensión de Información y Continuidad de los padres de los pacientes del Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima 2019?</p> <p>¿Cuál es el Nivel de Satisfacción en la Dimensión Calidez Humana y confort de los Padres de los Pacientes del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Lima 2019?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Identificar el Nivel de Satisfacción en la Dimensión de Información y Continuidad de los padres de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia 2019</p> <p>Identificar el Nivel de Satisfacción en la Dimensión Calidez Humana y confort de los Padres de los Pacientes del Hospital Cayetano Heredia.</p>	<p>Existe el Nivel de Satisfacción en la Dimensión de información y continuidad de los Padres de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia</p> <p>Existe el Nivel de SATISFACION en la Dimensión a la calidad y confort de los padres de Pacientes del Hospital Nacional Cayetano Heredia</p>	Satisfacción de los padres de pacientes pediátricos	<p>Calidez, Humanidad y Confort</p> <p>Capacidad técnica y científica</p> <p>Oportunidad de prestación de servicio</p> <p>Imagen de labor de la enfermera</p> <p>Técnico científico</p> <p>Humana</p> <p>Entorno</p>		

Anexo 2. Instrumento validado

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

Este instrumento determina el grado de satisfacción y Calidad de los padres de pacientes pediátricos respecto a la atención brindada por la enfermera del servicio de pediatría. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la responda marcando una X frente a la fila según sea el caso.

Tabla 20

Título de la Investigación:

Modelo para la SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA EN EL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA. LIMA 2019

Objetivos del Estudio

Objetivo General

- La satisfacción de los Padres de los Pacientes respecto a la Atención brindada por el Profesional de Enfermería del servicio de Pediatría en el hospital nacional cayetano heredia. lima 2019

Objetivos Específicos

- Identificar el Nivel de Satisfacción en la Dimensión de Información y Continuidad de los padres de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia 2019
- Identificar el Nivel de Satisfacción en la Dimensión Calidez Humana y confort de los Padres de los Pacientes del Hospital Cayetano Heredia.

4. Variable que se pretende medir

Variable Independiente: SATISFACCIÓN

DIMENSIONES

- Información y Continuidad
- Calidez, Humanidad y Confort
- Capacidad técnica y científica
- Oportunidad de prestación de servicio
- Imagen de labor de la enfermera
- Técnico científico

4.1. Indicadores

Amabilidad

- Satisfacción
- Tratamiento
- Atención

- Capacidad para realizar todos los procedimientos
- Satisfacción de necesidades oportunas
- Administración de medicamentos

Atención de enfermería oportuna
Identificación con su trabajo Amabilidad

- Satisfacción
- Tratamiento
- Atención

- Capacidad para realizar todos los procedimientos
- Satisfacción de necesidades oportunas
- Administración de medicamentos

Atención de enfermería oportuna
Identificación con su trabajo

6. Juicios del experto

6.1. En líneas generales, considera que los indicadores de la variable están inmersos en su contexto teórico de forma:

- Suficiente
- Medianamente suficiente
- Insuficiente

6.2. Considera que los reactivos del cuestionario miden los indicadores seleccionados para la variable de manera:

- Suficiente
- Medianamente Suficiente
- Insuficiente

6.3. Considera que existe pertinencia entre los objetivos de la investigación.

Si

No

Observaciones: Se ha analizado las variables y se ha buscado una
con los 14 ítems paramétricas y no paramétricas.

6.4. Considera que existe pertinencia entre los indicadores y la variable de estudio.

Si

No

Observaciones: _____

6.5. Considera que existe pertinencia entre los indicadores y los objetivos de la investigación.

Si

No

Observaciones: _____

6.6. Considera que existe pertinencia entre los indicadores y las dimensiones de la investigación.

Si

No

Observaciones: _____

6.7. Considera que los reactivos del cuestionario están redactados de manera adecuada.

Si

No

Observaciones: _____

7. El instrumento diseñado es:

8. Constancia de Juicio de experto:

Yo, **ANGEL BALLESTEROS MEZA** _____, titular con
DNI No. **09454916** _____ certifico que realicé el juicio del
experto al instrumento diseñado por la Maestra en la investigación:
**“SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE PEDIATRÍA EN EL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO
HEREDIA. LIMA 2019”**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

“SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA EN EL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA. LIMA 2019

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIOS DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Dr. Ángel Ballesteros Meza
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Grupo de Estudios “Kolmogorov Smirnov”
- 1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario
- 1.4 Autor(es) del Instrumento:

CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS:

SEXO: _____ **OCUPACION:** _____ **EDAD:** _____
GRADO DE INSTRUCCIÓN: _____

DIMENSIONES – ITEMS – SATISFACCIÓN		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD					
1	¿El personal de enfermería me proporciona la información adecuada durante su estancia?				
2	¿La enfermera responde rápidamente su llamado?				
CALIDEZ HUMANA Y CONFORT					
3	¿El estado en que se encuentran las habitaciones del hospital (aparición, comodidad) ha sido las adecuadas?				
4	¿Cree Ud. Que el personal de enfermería está bien capacitado para realizar todos los procedimientos a mi familiar?				
CAPACITADO					

5	¿Su familiar ha recibido su tratamiento a tiempo por parte de enfermería?				
6	VIII. En general, la atención brindada por el personal de enfermería Del Servicio de Cuidados Intensivos ha cubierto la mayoría de mis expectativas.				
CAPACIDAD TÉCNICA Y CIENTÍFICA					
7	¿La enfermera habla con usted amablemente?				
8	IX. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarse procedimientos a su paciente.				
IMAGEN EXPECTATIVAS					
9	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar el estado de salud de su paciente				
10	¿ La enfermera lo ayuda aclarar sus dudas en relación a su situación de salud de su paciente?				
11	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar el estado de salud de su paciente				
12	La enfermera es amistosa y agradable con sus allegados y familiares				

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ÁNGEL BALLESTEROS MEZA, con **DNI. N° 09454916**, de profesión Estadista, ejerciendo actualmente como Asesor Académico en el Campo Estadístico, en la Institución: **Grupo de Estudios “Kolmogorov Smirnov”**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los empresarios y profesionales que laboran en la

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems		X		
Amplitud de contenido		X		
Redacción de los Ítems		X		
Claridad y precisión		X		
Pertinencia			X	

En Lima, a los 4 días del mes de Diciembre del 2019.

Ángel Ballesteros Meza
Estadista