



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de
los pacientes en recuperación de un Hospital de Lima, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Rodriguez Leiva, Carmen Rosalia (orcid.org/0000-0002-6439-4841)

ASESOR:

Mg. Sanchez Coronel, Danilo Americo (orcid.org/0000-0003-06977683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA:

A mi Hija, mis padres y hermanos
que son mi razón de ser y me motivan

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios y mi familia por la
oportunidad de estudiar aprender
más y a la universidad mis docentes
de la maestría compañeros

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Contingencia Calidad del Cuidado de enfermería y Satisfacción de los padres de los pacientes en recuperación de un hospital de Lima, 2022	21
Tabla 2: Tabla correlación entre la Calidad del Cuidado de enfermería y Satisfacción de los padres de los pacientes en recuperación de un hospital de Lima, 2022	22
Tabla 3: Tabla correlación entre Accesibilidad y Satisfacción de los padres de los pacientes en recuperación de un hospital de Lima, 2022	23
Tabla 4: Tabla correlación entre el trato del personal y satisfacción de padres en Recuperación en un Hospital de Lima, 2022	24
Tabla 5: Tabla correlación entre la valoración técnica y satisfacción de padres en Recuperación en un Hospital de Lima, 2022	18
Tabla 6: Tabla correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de padres en Recuperación en un Hospital de Lima, 2020	19

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Esquema diseño correlacional de las variables Calidad del cuidado de 39 enfermería y Satisfacción	51

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de los pacientes en recuperación de un hospital de Lima, 2022. La metodología de tipo básica fue la utilizada para la presente investigación, además de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal, además la investigación es descriptiva correlacional, la muestra estuvo compuesta por 73 padres de familia, quienes acompañaban a sus hijos en el área de recuperación, la técnica utilizada para el recojo de datos fue la encuesta, como instrumento se hizo uso de la Escala de Valoración sobre la calidad de Cuidado de Enfermería, para la variable Calidad del cuidado y para la variable satisfacción, se utilizó el Cuestionario sobre la satisfacción de padres de los pacientes en recuperación. Los instrumentos obtuvieron un valor de confiabilidad a través del Alfa de Combrach de .98. Valor el cual demuestra que los instrumentos son confiables, en respuesta a los objetivos planteados, los resultados obtenidos evidenciaron: la correlación significativa entre la variable calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción, así como también con las dimensiones del calidad del cuidado con la variable satisfacción.

Palabras clave: Variable, calidad del cuidado, satisfacción, tipo, investigación.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the parents of patients in recovery at a hospital in Lima, 2022. The basic type methodology was used for the present investigation, in addition to a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design, in addition the investigation is descriptive correlational, the sample consisted of 73 parents, who accompanied their children in the recovery area, the technique used for data collection was the survey, the Nursing Care Quality Assessment Scale was used as an instrument, for the quality of care variable and for the satisfaction variable, the obtained the Questionnaire on the satisfaction of the parents of the patients in recovery. The instruments acquired a reliability value through the Combrach Alpha of .98. Value which demonstrates that the instruments are reliable, in response to the proposed objectives, the results obtained evidenced: the significant confirmation between the variable quality of nursing care and satisfaction, as well as with the dimensions of the quality of care with the variable satisfaction

Keywords: Variable, quality of care, satisfaction, type, research.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Panamericana de la salud (OPS,2022) define a la enfermería como una de las profesiones más importantes en la historia, debido a los laboradores que se ubican en la primera línea de atención en relación a los servicios de salud y su función es el asiduo y cuidado a las personas y comunidades; en distintos países son profesionales claves en los equipos de salud multidisciplinarios y en la atención integral. (Torres, et ál., 2016). Asimismo, cuidado de pacientes es la vocación esencial del profesional de enfermería, el cual se puede definir como: Un acto que precisa un grado de profesionalismo y valor individual que se enfoca en la preservación, tratamiento y autocuidado de la vida y se justifica en la relación terapéutica paciente-enfermero (a). Los causales son necesarios para conseguir: la satisfacción, menor tiempo de estadía hospitalaria del paciente, mejora la productividad, eficacia y eficiencia del profesional. (Juárez, P., y García, M.,2009).

Asimismo, la enfermería desarrolla un papel fundamental e importante, aplicando un cuidado integral holístico como eje, labor principal de la enfermera al paciente, a través de su trato, estilo de comunicación que brinde tanto al paciente como a su familia. De igual manera, a través de las distintas generaciones de enfermería, se ha visto un cambio en relación al desempeño de su labor, debido al avance tecnológico, que ha permitido que los métodos faciliten el cuidado del paciente y el desempeño de la enfermera. (Juárez, P., y García, M.,2009). Asimismo, como refiere Carhuancho, Nolazco, Guerrero y Silva (2021) es de vital importancia tener en cuenta que la calidad de atención no debe enfocarse o darse de distinta manera en el ámbito que se desarrolle el enfermero o enfermera, es decir modificar su forma y trato dependiendo si está en el sector particular o estatal, ya que esto iría en contra de la naturaleza propia y la vocación del enfermero o enfermera.

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) realizo un estudio a través de la técnica encuesta, en los establecimientos de salud de Europa, donde encontró la siguiente cifra: el 10.4% indican sentirse insatisfechos ante la atención brindada, indicando además de que la posible causa puede ser: La inadecuada comunicación entre enfermera-paciente. Por una parte, España

está ubicada en el puesto 8 de 25 países con mayor calidad de atención, donde se revela que en el año 2005 un 6.5% de personas se encuentran muy satisfechas, mostrando un aumento en el año 2017 con un índice de 6.68, indicando así una mejora importante.

A nivel local, en la investigación realizada por Lazo y Santivañez (2018) en Lima , registraron que solo un 23% de pacientes había logrado desarrollar un buen vínculo y relación entre paciente-médico, por otra parte, en las regiones del interior del país se realizaron encuestas que apuntaban a medir la satisfacción del usuario o paciente, donde se hallaron cifras del 54% de insatisfacción en las instalaciones del Ministerio de Salud (MINSA) y del 68% en los centros de salud del Seguro Social de Salud (ESSALUD), es decir, se puede inferir que los pacientes del interior del país presentaron mayor insatisfacción en la relación de paciente-médico. De igual manera, en la investigación se logró determinar los factores o causas que producen una inadecuada atención, la cual produce una insatisfacción en el paciente, las cuáles son: La inadecuada comunicación entre médico-paciente, en donde no se le explica al paciente tratamiento a seguir de su enfermedad.

En la actualidad, una de las manera de valuar la calidad de asistencia sanitaria en las instalaciones de salud se da por medio del logro de la documentación brindada por agencias, como la Joint Commision on the Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO); está agencia o institución sustenta la valuación, en especial lo referido a temas técnicos. Otra manera de calcular la variable calidad del cuidado, se da por medio de 2 criterios: la mira y percepción profesional y la mira y percepción de los usuarios. En ese marco, la valuación de la satisfacción del usuario es considerada como la el efecto o consecuencia que provienen de la calidad de asistencia sanitaria y un componente primordial como señalizador de la variable calidad del cuidado que se imparten (Davins, 2007).

Asimismo, la calidad del cuidado se centra en la consolidación de un equipo que se encarga de brindar la atención en distintas situaciones, en el caso de las áreas de recuperación, se trabaja con el tiempo de rehabilitación, en donde se brinda: accesibilidad, terapia individual, evaluación técnica, capacidad de

afrontamiento. Para las enfermeras, ser asignado a una sala de recuperación significa estar atento a posibles cambios en los pacientes. Para ella, el cuidado es toda su responsabilidad. Hay mucho más contacto con el paciente. De no darse una eficiente atención por parte del profesional de enfermería, esto podría repercutir en la salud del paciente, el tiempo de recuperación, empeorar la situación actual del paciente, llegando así a una insatisfacción en el cuidado brindado que ha recibido. (Hernández y Guardado, 2004).

En el hospital donde actualmente se viene llevando la investigación, en algunos padres de familia de los pacientes que se encuentran en recuperación, se encuentran insatisfechos, por el tiempo de espera, para la atención, la falta de personal, falta de medicamentos, todo esto enlentece el proceso de recuperación del paciente.

En donde la calidad de la salud, es el mejor nivel de atención que un paciente puede esperar, desde el primer contacto hasta la recuperación. A fin de determinar ello, se plantearon las siguientes preguntas para la investigación, la pregunta general será: ¿Cuál es la correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en recuperación en un Hospital de Lima, 2022?, Mientras las preguntas específicas se plantean de la siguiente manera:

a) ¿Cuál es la correlación entre la accesibilidad o disponibilidad y la satisfacción?, b) ¿Cuál es la correlación entre el trato del personal y la satisfacción?, c) ¿Cuál es la correlación entre la valoración técnica y satisfacción?, d) ¿Cuál es la correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción?

En relación a la justificación teórica de la presente investigación, está permitirá ampliar el conocimiento en relación a las variables en estudio, las cuáles son: calidad del cuidado y satisfacción, asimismo, contribuirá a incrementar el interés para que futuros investigadores estudien las variables.

La justificación metodológica permitirá conocer los índices y valores fiables obtenidos en la presente investigación, como lo son: los índices obtenidos para la validez, confiabilidad y correlaciones, brindando así a futuros investigadores un antecedente para que pueda ser usado en su proyecto de investigación.

La justificación práctica de la presente investigación se sustenta en que tiene como objetivo ofrecer información actualizada sobre la asociación entre las

variables de atención y las variables de satisfacción de los padres para que las enfermeras de rehabilitación puedan brindar una mejor atención y así mejorar la atención brindada. Finalmente, en relación a la justificación social: la presente investigación brindará datos reales y veraces, con los cuáles las autoridades pertinentes puedan tomar medidas, aplicar proyectos o planes de intervención para lograr una mejora.

En respuesta a las preguntas de investigación, se plantearon objetivos en la investigación actual, como objetivo general, precisar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en Recuperación en un Hospital de Lima, 2022. Mientras los objetivos específicos son a) Precisar la correlación entre la relación entre la primera dimensión de la variable 1, la cual es: accesibilidad o disponibilidad con la satisfacción; b) Precisar la correlación entre la segunda dimensión de la variable 1, la cual es: el trato del personal con la satisfacción c) Precisar la correlación entre la tercera dimensión de la variable 1, la cual es: la valoración técnica con la satisfacción; d) Precisar la correlación entre la cuarta dimensión de la variable 1, la cual es: capacidad de respuesta con satisfacción.

Asimismo, se plantearon hipótesis para la presente investigación, como hipótesis general, se planteó Existe correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en Recuperación en un Hospital de Lima, 2022. Mientras las hipótesis específicas son H1: Existe correlación entre la relación entre la accesibilidad o disponibilidad y la satisfacción; H2: Existe la correlación entre el trato del personal y satisfacción; H3: Existe correlación entre la valoración técnica y satisfacción; H4 Existe correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción.

II. MARCO TEÓRICO

Con relación al marco teórico, este fue diseñado a través de una búsqueda exhaustiva de investigaciones similares a la presente investigación, donde se hallaron investigaciones, tanto nacionales como internacionales. Dentro de las investigaciones internacionales se encontraron las siguientes:

Burgueño, et. al. (2021), desarrolló una investigación, la cual se desarrolló en un establecimiento de salud de Ecuador, cuyo objetivo fue precisar el nivel de la calidad del cuidado y la satisfacción, el estudio fue descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 216 usuarios. En relación a los resultados el 65% de los encuestados percibe una calidad de cuidado regular, ante ello muestran un grado positivo de satisfacción, por ello, los autores determinan que existe relación positiva entre las variables.

Tamayo (2019), desarrolló una investigación, la cuál se dio en un establecimiento de salud del país de Ecuador, la finalidad de la investigación fue: Examinar la calidad de atención y como está se relaciona con la satisfacción, la investigación fue descriptiva y de corte transversal, la muestra fue compuesta por 85 usuarios. Con relación a los resultados obtenidos en su investigación, concluyó que la atención del cuidado no era adecuada, por ello es que no existía satisfacción en el usuario, determinando así que no existe relación entre las variables.

AKBAS (2019) desarrolló una investigación, la cual se llevó a cabo en Turquía, la cual tuvo como finalidad precisar el grado de satisfacción ante el cuidado de enfermería, el estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 420 usuarias. Dentro de los resultados obtenidos, se logró determinar que se encuentra una relación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción con relación al cuidado de enfermería, esto debido a los altos índices de satisfacción (67.2 ± 16).

Karaca y Durna (2019), desarrollaron una investigación en un establecimiento de salud en Estambul, cuyo objetivo principal fue en de analizar la satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención, el estudio fue de tipo descriptivo, se empleo la técnica de la encuesta y fue de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 635 pacientes. En relación a los resultados, el 63.9% indica que la atención de enfermería durante su estadía fue excelente, y por ende su satisfacción fue muy buena. Finalmente, los autores concluyen la existencia de una correlación positiva entre las variables, debido a que, si una de las 2 variables aumenta, la otra lo hará igual.

Jiménez y Fuentes (2018), desarrollaron una investigación en un establecimiento de salud de Colombia, la cual tuvo como finalidad identificar el nivel de satisfacción en relación al cuidado de enfermería, la investigación fue de tipo descriptivo, cuantitativo y transversal, los resultados indicaron que ante las dimensiones: monitoreo, seguimiento, se predice, mantiene relación de confianza y accesibilidad existe una satisfacción en un grado alto, mientras para las dimensiones: explica, facilita y alentar obtuvieron un grado de satisfacción bajo. Los autores concluyen que si hay una relación estadísticamente significativa entre las variables, en relación a los datos descriptivos.

En relación a las investigaciones nacionales, se encontró las siguientes:

Baca y Ruiz (2020), desarrollaron una investigación, la cual se llevó a cabo en un establecimiento de salud en Trujillo, el cual tuvo como finalidad precisar la correlación entre la calidad del cuidado de y satisfacción, la investigación fue de tipo correlacional, descriptiva y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 90 usuarios. Los resultados de la investigación concluyeron que se encuentra una correlación significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción (Tau c de Kendall = .163 con probabilidad .034).

Alvan y Quiroz (2020), en su investigación la cual se llevó a cabo en un establecimiento de salud de Iquitos, tuvo como finalidad identificar la correlación entre la calidad del cuidado y la satisfacción, el tipo de estudio fue correlacional,

descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, su cantidad muestral estuvo compuesta por 336 usuarios. Acorde a sus resultados, lograron determinar la correlación altamente significativa entre las variables. ($p = .000$, valor $R = .946$).

Curasi (2020), en su investigación la cual se desarrolló en un establecimiento de salud de Moquegua, tuvo como objetivo conocer o identificar la relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción, el tipo de estudio fue correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, asimismo, utilizó como técnica de recopilación de datos: la entrevista, su muestra estuvo compuesta por 128 encuestas, el tipo de muestreo fue probabilístico intencional. Dentro de sus resultados, logró identificar la relación entre ambas variables, en un grado: alto y significativo, a través del estadístico Chi cuadrado ($p = .000$, $X^2 = 12.086$).

Coveñas (2019), en su investigación la cual se desarrolló en un establecimiento de salud en Piura, la investigación tuvo como finalidad precisar el grado de satisfacción con los cuidados de enfermería, el tipo de estudio fue de tipo descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 55 usuarias, dentro de los resultados de la investigación se halló un 69.1% de satisfacción en general y en un grado alto con un valor de 25.5%, en relación a las dimensiones la satisfacción fue en un grado más alto en la siguiente dimensión: accesibilidad, mientras fue en un nivel medio para las dimensiones: explica y facilita, confort, se predice, en conclusión, se logró precisar la relación entre la satisfacción y los cuidados de enfermería.

Ganoza (2019), en su investigación, la cual tuvo su desarrollo en Trujillo, tuvo como finalidad precisar la corelación entre la satisfacción con el cuidado de enfermería, la investigación fue descriptiva, correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 60 usuarios. Dentro de los resultados se halló un que el 48% de usuarios indican que la calidad de atención que recibieron fue regular, mientras el 31.7% indicó que recibió una calidad de atención buena. Asimismo, un 46.7% indica que está satisfecho con el cuidado que recibió, mientras un 40% estuvo satisfecho en un grado medio. Finalmente logró

determinar la relación significativa entre las variables estudiadas ($p < .05$, $X^2 = 12.086$).

Bautista y ramos (2021), en la investigación que desarrollaron, la cual tuvo su desarrollo en Lima, determinaron como finalidad precisar la correlación entre el cuidado de enfermería y satisfacción, el estudio fue correlacional, cuantitativo y de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 60 usuarios. En relación a los resultados, se obtuvieron los siguientes resultados: el 70% de los encuestados indicaron que se encuentra satisfecho ante la calidad del cuidado de parte del personal de enfermería, mientras el 30% se encuentra poco satisfecho, ninguno de los encuestados indico sentir insatisfacción. Finalmente, se logró cumplir el objetivo general, el cual fue precisar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción ($p = .031$, Coeficiente Spearman = .279).

Por otro lado, dentro de los enfoques conceptuales y teorías se presentan las siguientes, dentro de las teorías se plantean las siguientes:

Para la variable calidad del cuidado de enfermería, se trabajó bajo la teoría de Donabedian (1996), el cual refiere y conceptualiza a la variable como la consideración o deferencia que espera el paciente y que este va a incrementar la comodidad del mismo, asimismo, realiza una diferenciación entre daños y beneficios del cuidado de enfermería, encontró 7 aspectos entre beneficios y daños, los cuáles se relacionan con todos los involucrados en el proceso de consideración. Finalmente, indica 3 enfoques, los cuáles son: La calidad absoluta, la cual es la calidad que se alcanza del estado de salud del paciente o usuario, la cual está fundamentada en la idea: "salud-enfermedad" y en la de "tecnología. Ciencia"; el segundo enfoque, es el enfoque de calidad personalizada, este enfoque se sustenta en conseguir las metas o aspiraciones que pueda tener la persona en relación a su salud. Por último, el último y tercer enfoque es la calidad social, la cual hace referencia que está se da cuando se ofrece un servicio que será beneficioso y de utilidad para la sociedad a un coste social menor al normal. (ESAN, 2016).

Para la variable satisfacción, se presenta la teoría de Oliver en la cual el autor incluye importantes modelos, los cuáles son: Modelo cognitivo, el cual se caracteriza por el procesamiento y adecuada expresión de la información, con el objetivo de obtener un adecuado valor de un servicio, por medio de la diferenciación entre las expectativas y el resultado inferido. Asimismo, incluye en su teoría el Modelo Afectivo, el cual se relaciona con las emociones expresadas a través de los sentimientos, como lo son: los estados de ánimo de la persona para evaluar, percibir y estudiar la satisfacción, al percibir el servicio de un profesional. Es decir, la persona sentirá satisfacción a través de 2 modelos fundamentales en el ser humano, los cuáles son: Cognitivo y Afectivo, es decir, la persona expresará la satisfacción conforme sienta el trato recibido y este mismo sea procesado dentro de su cognición, para finalmente ser expresado a través de una emoción, la cual fue destinada por un sentimiento. (Bigné y Andreu, 2014).

Dentro de las definiciones conceptuales, se presentan las siguientes:

En referencia a la variable calidad del cuidado, la autora utilizara la herramienta *Newcastle Nursing Satisfaction Scale (NSNS)*, un cuestionario que mide las expectativas de los usuarios con su estancia en el hospital, particularmente con la atención que recibieron durante su estadía. Pero modificado por los actuales autores, solo se hace referencia al cuidado de los padres de la variable cuidado.

Para una mejor comprensión de la investigación en enfermería se han mencionado algunas dimensiones y son:

Accesibilidad : Permite que cualquier persona lo manipule y utilice en las mismas condiciones que los demás. Hace referencia al factible acceso que cuenta una persona. Es la particularidad que da pie a que las cosas, productos, servicios, y entornos sean usados por las personas, sin temor a que exista una penalización por ello (López, 2003).

Trato personal: Incluye aspectos de buenos modales, calidad de atención y saludos, cómo resolver problemas, respeto, cómo hablar con los demás, y muchos más. (Soto, 2015)

Valoración Técnica: Utilizando técnicas exploratorias, la enfermera contribuye a la evaluación de la enfermedad, además, tiene su propia área de competencia enfocada en identificar las respuestas humanas y las habilidades humanas. (Rubio, 2014)

Capacidad de respuesta : Voluntad y apertura para apoyar a los usuarios y seguro debido al conocimiento y la atención que las personas demuestran y sus cualidades para inspirar lo creíble y confianza. (Gutiérrez, 2015).

En relación a la teoría epistemológica de la variable Calidad del cuidado, Rodríguez y Valenzuela (2012) refieren la Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, en la cual indican que La gestión del cuidado de enfermería deberá ser vista como la principal acción profesional de la enfermera, la cual está basada en el pensamiento: la ciencia de cuidar. Esto es definido como la utilización del discernimiento profesional en la organización, control, motivación, planificación y suministro de cuidados, idóneos, adecuados, certeros, completos, que garanticen la adecuada atención, como también su continuidad, las cuales estarán sustentadas en los lineamientos y políticas estratégicas impuestas por la institución, Por ende, su objetivo final es brindar a los pacientes los más óptimos resultados factibles en el ejercicio diario, la cual debe estar acorde a las teorías científicas vigentes y que hayan mostrado la capacidad para generar un cambio de manera favorable el estado clínico de la enfermedad y la mejor dirección de los recursos, costos y mínimos inconvenientes para el paciente y la sociedad en su totalidad.

En relación a la variable Satisfacción, es la percepción que tienen los padres de un paciente sobre un cuidador durante su atención en una unidad de recuperación y está determinada por las respuestas a una serie de preguntas sobre indicadores de atención y elementos clave de los servicios, tales como: Servicios brindados (ELSEVIER, 2014). Esta es la percepción de los padres de un paciente sobre una enfermera practicante de rehabilitación durante su trabajo de enfermería, según lo determinado por las respuestas a varias métricas de

enfermería y elementos clave del servicio, como la eficiencia/resultados de enfermería.

Cronin (2018) define la satisfacción del paciente como la reacción emocional a una experiencia médica general en vez de un examen específico de varios aspectos del período de tratamiento.

Lashinger (2005) refiere que la satisfacción del paciente siempre ha sido el objetivo de los servicios médicos. Los profesionales de la salud siguen y se adhieren a los estándares que se consideran necesarios para brindar a los pacientes una atención segura y de alta calidad. También aborda la experiencia general de salud y expectativas del usuario relacionados con aspectos específicos de la atención, como la atención médica, la enfermería y el proceso de admisión y alta.

Ramírez (2005) identificó características específicas de la satisfacción del paciente, incluyendo apoyo emocional, información de salud, gestión de la toma de decisiones y habilidades profesionales y técnicas. los que se enumeran a continuación:

1.- Apoyo efectivo: Las enfermeras demuestran cualidades importantes como la amabilidad, la cortesía, el apoyo, el respeto, la empatía, la capacidad de satisfacer las necesidades y escuchar a los pacientes. También mostraron la importancia de cuidar a familiares y amigos en este sentido.

2.- Información sobre salud: Según Ramírez, el término significa "información divulgada a los usuarios sobre su estado de salud actual, el impacto de su forma de vida y las opciones para mitigar los riesgos para la salud. Con respecto a las pruebas, medicamentos, tratamientos e información que incluye la salud general, algunos estudios sugieren eso, que es el atributo más valioso reportado por los pacientes a la terapia.

3.- Control de toma de decisiones: Las enfermeras tienen la capacidad de involucrar a los pacientes en su cuidado. Se informó que los pacientes estaban

más satisfechos cuando las enfermeras les permitían participar en las decisiones sobre su atención y salud.

4.- Competencia profesional y técnica: Las enfermeras tienen la capacidad de involucrar a los pacientes en su cuidado. Los pacientes informaron estar más satisfechos cuando permitieron que las enfermeras participaran en las decisiones sobre su atención y salud. “La mayoría de las herramientas para las percepciones del usuario con el esmero incluyen la experiencia técnica de los cuidadores”. Los pacientes desconocían este factor al evaluar la calidad de la enfermera.

Contreras (2014) la define como la respuesta emocional del usuario a la atención sanitaria y sus aspectos más importantes. La satisfacción del usuario del hospital es inevitablemente subjetiva, esto se deberá a la educación con la cual fue educado el usuario, además de factores sociales, económicas y lingüísticas entre los profesionales de la salud y los pacientes del hospital. La satisfacción como concepto de calidad, por lo tanto, varía de persona a persona y depende de los conocimientos, valores y recursos de cada persona. Así como la edad, el sexo y algunos conductores.

En relación a a la teoría epistemológica de la variable Satisfacción, Joaquín (2006), presenta a Koss y Donabedian, quienes definen a la satisfacción, como la manera de expresar el sentir de un usuario ante una atención sanitaria. Asimismo, refieren que el grado o nivel de satisfacción del paciente será la valoración que le otorgue ha la manera o forma como ha sido atendido.

Finalmente, se presentan definiciones conceptuales relacionadas a las variables:

Florence Nightingale (1952), hace referencia a la enfermería, en la cual indica que existe la provisión de técnicas de comodidad, higiene y nutrición a los pacientes. Para la autora, la enfermería es ciencia, asimismo, indica que el trabajo de la enfermera es mantener a los pacientes en su mejor estado y dejar que la naturaleza intervenga.

Virginia (1930), hizo recomendaciones para definir el papel de la enfermería. En publicaciones posteriores sobre planes de enfermería, reconoció que muchas enfermeras habían esbozado planes de enfermería desde la década

de 1920. El objetivo del tratamiento era resolver el problema. A mediados de siglo, el concepto de terapia se centró en la restauración, previsión de padecimiento y la hornada de salud, y se expandió para comprender y describir las condiciones de salud individuales y de la población dadas circunstancias específicas.

(Meleis, 1985) en la teórica dice: "La enfermería trata a una persona en un ambiente de salud donde; la interacción cliente-cliente que organiza una enfermera para lograr metas, así como situaciones en que los enfermeros conscientes utilizan acciones para crear o promover, identifica cuatro etapas de este desarrollo profesional: 1 - Práctica; 2 - educación y gestión; 3- investigación y desarrollo teórico". Descubrir las complejidades de utilizar en las etapas finales requiere un enfoque importante para probar y validar diferentes teorías y abrazar la idea de nuevos modelos y modelos. Áreas de teoría, docencia, investigación y práctica. Debe poder desarrollar habilidades de ayuda para mantener la integridad y una visión holística de la enfermería. Conclusiones: Aún existen pocas publicaciones de los conocimientos disciplinares en la práctica cotidiana. A través de este artículo se espera una atención integral a los usuarios con alteraciones neurológicas a partir de los referentes conceptuales de la disciplina.

Para Caballero (2005) La enfermería es un conjunto de actividades basadas entre las personas y el área de erudición y conocimientos, encaminadas a comprender al otro en el entorno. Definición, requiere observación cuidadosa, un enfoque Un enfoque humano de la intimidad. Esta terapia es la construcción de relaciones y se basa en el diálogo abierto, el respeto por los demás y la sensibilidad hacia uno mismo y los demás, siempre permitiendo que el despertar Racional del otro.

Withro (2021) La enfermería también implica la ayuda proporcionada por las enfermeras la percepción, manifestado por el paciente. Los dolores, actualmente definido como una sensación sensorial localizada que es una respuesta que siente una parte del cuerpo causada por una causa tisular real o potencial, que las personas buscan atención médica.

En relación a la satisfacción de los padres de los usuarios, Marthins (2015) expresa a través de la evaluación de la calidad del tratamiento por parte del paciente; también se debe tener en cuenta que la satisfacción del paciente es un indicador clave de la calidad del tratamiento, ya que proporciona al consejero un indicador de que el proveedor está satisfecho con el Se requiere título de cliente. Información esperada; señaló que algunas evaluaciones de la calidad de la atención recibida son limitadas debido a la falencia en el área de erudición y conocimientos.

En relación a la valoración del cuidado de enfermería, la satisfacción es una medida importante de la calidad de la atención, por lo que debe ser un proceso informado, continuo y flexible centrado en los resultados del tratamiento y la satisfacción del usuario. Con base en esta idea, las percepciones de los pacientes y sus familias sobre la atención brindada son importantes no solo para los profesionales, sino también para los servicios que cada establecimiento de salud brinda a las personas, es decir, la satisfacción.

A pesar de lo antes mencionado, no se hallaron investigaciones en relación a satisfacción de los padres de pacientes pediátricos que se encuentren en estado postoperatorio, sin embargo, la autora, toma como referencia o punto de partida estos criterios, cambiando alguno de ellos en relación a como perciben los padres la satisfacción.

Servicio: El servicio que brinda la recuperación es una sala diseñada para brindar atención inmediata a pacientes sometidos a cirugía o procedimientos diagnósticos o terapéuticos bajo sedación general, regional o profunda hasta que se cumplan los criterios de alta predeterminados.

Comodidad y confort: sobre el ambiente donde se brinda el cuidado.

Accesibilidad y operatividad de los equipos : Esta es la observación de un padre sobre el acceso y la funcionalidad de estos dispositivos.

Expectativas de los servicios prestados por las enfermeras: Recientemente, los establecimientos de salud han mostrado interés en mejorar la calidad de los servicios. Una forma de hacerlo es a través de valoraciones objetivas y subjetivas para cumplir con las expectativas de satisfacción del usuario, o incluso superarlas, valorar su opinión. Convertir la satisfacción del usuario en un indicador importante de la mejora continua de la calidad y como una herramienta para legitimar las diferentes reformas de salud. Razones por las que los establecimientos de salud realizan encuestas de satisfacción de sus usuarios después de la atención, ya sea por medios físicos, virtuales o telefónicos, porque son los usuarios quienes tienen la oportunidad de juzgar la atención recibida por su experiencia.

Confianza: Cuidar implica confiar el uno en el otro y crecer a su manera en su propio tiempo. Al cuidar a otra persona, creo que comete errores y aprende de ellos. Confiar en otra persona es dejar en total libertad a las decisiones u opiniones que tenga, sabiendo el riesgo y consecuencia que pueda conllevar, para poder llevar a cabo la confianza, es necesario contar con coraje.

Servicios brindados en servicios hospitalarios: Según la teoría más aceptada, la satisfacción con los servicios hospitalarios está claramente relacionada con el nivel de adecuación (coherencia o diferencia) entre las expectativas y la percepción final de los servicios recibidos. La satisfacción de los familiares de los pacientes) debe ser una meta integral de la atención, y el método más comúnmente medido son las encuestas de opinión, que pueden identificar áreas susceptibles de mejora, deficiencias o desacuerdos

Unidad de recuperación: Las habitaciones están diseñadas para brindar atención posanestésica inmediata a pacientes sometidos a cirugía, procesos diagnósticos o terapéuticos bajo sedación general, regional o profunda hasta que se cumplan los criterios de alta predeterminados.

Funciones de la enfermera en recuperación

a) Planificar la atención del paciente postoperatorio inmediato en la gestión macro y micro hospitalaria, tomando las decisiones adecuadas al momento de abordar los problemas que se presenten durante la atención del paciente quirúrgico.

b) Disponer todos los mecanismos metodológicos, pedagógicos y técnicos necesarios para que el servicio aborde los problemas reales de la comunidad de usuarios dentro de la calidad general.

c) Desarrollar recomendaciones a partir de un diagnóstico de la situación y sus condiciones causales a través de los diferentes comités de gestión para el restablecimiento de los servicios.

d) Planificar, realizar y evaluar la atención de rutina diseñada para los pacientes quirúrgicos en el período postoperatorio de varios niveles de complejidad .

e) Adaptar protocolos y valorar la calidad de la atención para optimar los procesos de atención

f) Llevar a cabo un plan de cuidados individualizado para el paciente.

Cuidados Postoperatorios Inmediatos

El postoperatorio comienza inmediatamente después de la intervención: abarca las siguientes seis horas, aunque en ocasiones los pacientes pueden durar hasta 36 horas. El paciente es llevado a la sala de recuperación postoperatoria y, si eso falla, el tratamiento termina con la muerte

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación actual es de nivel básico, por lo que se refiere a los métodos y sistemas elegidos por el investigador para ser utilizados de manera prudente razonables para que el problema de investigación se aborde de manera efectiva (Collado, 2010) Es de enfoque cuantitativo.

La investigación actual es de diseño no experimental, descriptivo por el cual no se describió la influencia de las prácticas de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de padres de los pacientes en recuperación de un hospital de Lima 2022; en el cual no se manipulo las variables de corte transversal por el cual se realizó en un tiempo y población determinada (Sampieri, 2010). Por la cual se mantiene una correlación causal debido a que las dos variables mantiene una relación causa- efecto que serán medibles. El tipo de diseño se representa con un gráfico. (Anexo 3).

3.2 Variables y operacionalización

Calidad del cuidado de enfermería: Es la opinión de los usuarios sobre los procedimientos y deberes que desarrollan las enfermeras durante la atención pos anestésica en cuanto a accesibilidad, trato individual, valoración técnica y capacidad de respuesta. (Donabedian, 1996)

Definición operacional: La variable calidad del cuidado será medida por medio de la Escala de Valoración sobre la calidad de Cuidado de Enfermería.

Satisfacción de padres de pacientes: Es la evaluación de resultados por el usuario, con respecto al cuidado enfermero en recuperación después del servicio brindado. (Bigné y Andreu, 2014).

Definición operacional: La variable calidad del cuidado será medida por medio del Cuestionario sobre la satisfacción de padres de los pacientes en recuperación.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: En donde la población es un conjunto de elementos que tiene similitudes que nos sirve para una investigación, Hernández (2014). La población está conformada por padres de familia de pacientes de recuperación de un hospital de Lima. Con un total de 89 padres.

Muestra: es un grupo definido con características que tienen pertenecían un conjunto de elementos Hernández (2014). En el cual nuestra muestra de estudio estuvo conformada por 73 padres de familia de pacientes

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{e^2(N-1) + Z^2 p(1-p)}$$
$$\frac{(1.96)^2(0.5)(1-0.5) 89}{(0.05)^2(180-1) + (1.96)^2(0.5)(1-0.5)} = 73$$

Unidad De Análisis: Padres o madres de familia de pacientes en recuperación de hospital de salud de Lima.

Muestreo:

En la presente investigación corresponde al muestreo de tipo probabilístico accidental, ya que en esta investigación se recopilará todos los casos que se puedan, a fin de lograr completar la muestra determinada a través de la formula. De igual manera, los encuestados son elegidos de manera casual, debido a que las personas con las que disponga el investigador, será con las cuáles se trabaje.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Escala de calificación de enfermería desde la perspectiva de los padres de pacientes en Recuperación.

El instrumento desarrollado por Sánchez, M y Torres y modificado por los investigadores de este estudio para medir la calidad de la atención en el punto de atención consta de 10 ítems, divididos en tres partes:

- Componente: Accesibilidad o Disponibilidad: conformada por 2 reactivos (1,2)
- Componente: Trato Personal: conformada por 2 reactivos (3,4)
- Componente: Valoración Técnica: conformada por 3 reactivos (5,6,7)
- Componente: Capacidad de Respuesta: conformada por 3 reactivos (8,9,10)

Los cuales tienen los siguientes criterios de calificación (Anexo 4)

INSTRUMENTO No 02 Cuestionario sobre la satisfacción de los padres de pacientes en la recuperación

En este estudio se diseñó la tarjeta de identificación de los padres del paciente, la cual consta de 7 dimensiones y contiene información ligada con la satisfacción de los padres del paciente después de recibir atención en la Recuperación, consta de los siguientes componentes:

- Componente: Servicio brindado en Recuperación: conformada por 1 reactivo
- Componente: Comodidad y confort: conformada por 1 reactivo
- Componente: Accesibilidad y operatividad de los equipos: conformada por 1 reactivo
- Componente: Expectativas sobre el servicio brindado por la enfermera: conformada por 1 reactivo

- Componente: Valoración del cuidado de enfermería: conformada por 1 reactivo
- Componente: Confianza durante el cuidado: conformada por 1 reactivo
- Componente: Educación para la continuidad de los cuidados: conformada por 1 reactivo

La satisfacción del paciente fue registrada a través del Cuestionario de Satisfacción de Padres y Pacientes en Eriksen Care y modificado por los investigadores de esta encuesta, consta de 7 ítems. (Anexo 5). **Validez y confiabilidad**

En relación a la validez, se da la validez por consistencia interna, a través del programa Microsoft Excel, se determinó a través del juicio de expertos, compartiendo el instrumento con 3 expertos en la materia, cuyas recomendaciones le darán mayor calidad y especificidad al instrumento (anexo 9).

Los instrumentos obtuvieron una confiabilidad a través del Alfa de Crombach con un valor $>.80$, por lo que se determina que los instrumentos cuentan con una confiabilidad buena (anexo 8).

3.5 Procedimiento

Para recolectar la información se realizó por medio del que permitió recolectar la información de las variables y fueron llenados por parte de los padres de familia de los pacientes en recuperación, la cual fue anónima y por un tiempo no mayor a diez minutos para cada cuestionario. Se obtuvo el consentimiento informado voluntariamente de los padres de familia de los pacientes de recuperación, donde además se les explico el objetivo de la investigación.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para procesar y analizar los datos recopilados para el presente estudio y los datos de la encuesta se usó la estadística del programa estadístico IBM SPSS Statistic versión 25, para los análisis de datos recopilados, se hizo uso del análisis estadístico inferencial con aplicación de Correlación de Spearman, también se realizó el análisis descriptivo y la representación de las tablas y gráficos, donde fueron tabuladas.

Para la prueba de hipótesis se utilizará la estadística inferencial.

3.7 Aspectos éticos

Para la realización de la investigación, se obtuvo el consentimiento informado, la aprobación del comité institucional de ética en investigación de la UCV, la aprobación del proyecto de tesis y llevando a cabo de manera estricta los principios éticos.

Para la presente investigación, se llevará a cabo la correcta citación y referencia de los autores y fuentes de las cuales fueron consultadas, con el objetivo de preservar y reconocer el derecho a la propiedad intelectual, la cual está reglamentada en las Normas APA.

Se redactará el permiso o el consentimiento informado que será entregado al personal de la salud.

Para el presente proyecto de investigación y debido a la coyuntura mundial existente y ocasionada por la pandemia del COVID-19, se utilizarán y se seguirán los protocolos de bioseguridad para la recopilación de los datos, como la utilización de doble mascarilla, lavado de manos, desinfección de las mismas con alcohol, además del respeto del distanciamiento social (1.5m.).

IV. RESULTADOS

ANÁLISIS DESCRIPTIVO.

Tabla 1

Contingencia CCE y S de los padres de los pacientes en recuperación de un hospital de Lima, 2022

		Satisfacción			Total
		Mala	Regular	Buena	
Calidad_del_cuida	Mala N°	21	7	2	30
	%	28,8%	9,6%	2,7%	41,1%
	Regular N°	10	13	4	27
	%	13,7%	17,8%	5,5%	37,0%
Buena N°	0	12	4	16	
	%	0,0%	16,4%	5,5%	21,9%
Total	N°	31	32	10	73
	%	42,5%	43,8%	13,7%	100,0%

En la tabla 1 significativamente el 28.8% afirma que la satisfacción es mala, y el 43,8% afirma que la satisfacción es Regular.

Tabla 2.

Tabla de relación entre la CCE y S de los padres de los pacientes en recuperación de un Hospital de Lima (HL), 2022

			Calidad_del_cuidado	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad_del_cuidado	Valor	1,000	,510**
		Significancia	.	,000
		N	73	73
Satisfacción	Satisfacción	Valor	,510**	1,000
		Significancia	,000	.
		N	73	73

Se considera significativo si se encuentra próximo al 0.01

En cumplimiento al objetivo general, en la tabla 2 se puede observar un puntaje de relación de . 510 y un valor de significancia=.000, por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa y que determina que existe una relación significativa positiva moderada, entre la Calidad del Cuidado de enfermería y Satisfacción de los padres de los pacientes en recuperación de un H.L., 2022. (Akoglu, 2018)

Tabla 3.

Tabla relación entre Accesibilidad y Satisfacción de los padres de los pacientes en recuperación de un H.L., 2022

		ACCESIBILIDAD	Satisfacción
Rho de Spearman			
ACCESIBILIDAD	Valor	1,000	,300**
DISPONIBILIDAD	Significancia	.	,010
	N	73	73
Satisfacción	Valor	,300**	1,000
	Significancia	,010	.
	N	73	73

Se considera significativo si se encuentra próximo al 0.01

En cumplimiento al objetivo específico 1, en la tabla 2 se puede observar un puntaje de relación de .300, y un valor de significancia=.010, afirmando la hipótesis nula, lo cual determina que no existe una relación significativamente positiva entre la Accesibilidad o Disponibilidad y Satisfacción de los padres de los pacientes en recuperación de un H.L., 2022. (Akoglu, 2018)

Tabla 4.

Tabla relación entre el trato del personal y satisfacción de padres en Recuperación en un H.L., 2022

		TRATO PERSONAL	Satisfacción
Rho de Spearman	TRATO PERSONAL	Valor	1,000
		Significancia	.
		N	73
Satisfacción		Valor	,268*
		Significancia	,022
		N	73

Se considera significativo si se encuentra próximo al 0.01

En cumplimiento al objetivo específico 2, en la tabla 4 se puede observar un puntaje de relación de. 268, y un valor de significancia=.022, lo cual determina que no existe una relación significativa entre el trato del personal y satisfacción de padres en Recuperación en un H.L., 2022. (Akoglu, 2018)

Tabla 5.

Tabla relación entre la valoración técnica y satisfacción de padres en Recuperación en un H.L., 2022

		VALORACION _TECNICA	Satisfacción
Rho de Spearman			
VALORACION_TECNIC A	Valor	1,000	,473**
	Significancia	.	,000
	N	73	73
Satisfacción	Valor	,473**	1,000
	Significancia	,000	.
	N	73	73

Se considera significativo si se encuentra próximo al 0.01

En cumplimiento al objetivo específico 3, en la tabla 5 se puede observar un puntaje de correlación de .541, y un valor de significancia=.000, lo cual determina que existe una relación significativamente moderada entre la valoración técnica y satisfacción de padres en recuperación en un H.L., 2022. (Akoglu, 2018).

Tabla 6.

Tabla relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de padres en Recuperación en un H.L., 2020

		CAPACIDAD DE RESPUESTA		Satisfacción
Rho de Spearman				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Valor	1,000		,508**
	Significancia	.		,000
	N	73		73
Satisfacción	Valor	,508**		1,000
	Significancia	,000		.
	N	73		73

Se considera significativo si se encuentra próximo al 0.01

En cumplimiento al objetivo específico 4, en la tabla 6 se puede observar un puntaje de relación de .508 y un valor de significancia= .000, afirmando así la hipótesis alternativa, lo cual determina que existe una relación significativamente moderada entre la capacidad de respuesta y satisfacción de padres en Recuperación en un H.L., 2020. .. (Akoglu, 2018).

V. DISCUSIÓN

La calidad del Cuidado de enfermería es en la actualidad un servicio que debe ser impartido en los usuarios o pacientes sin medir o clasificar la condición con la que pueda contar. Como bien lo reflejan las cifras, una adecuada o alta Calidad del Cuidado aportará a una mayor satisfacción del usuario o paciente, beneficiando así su estado de salud, como también su pronta recuperación y mejoría. Por otro lado, la calidad del cuidado se puede medir a través de 2 maneras o formas: las cuáles son: el punto de vista profesional y el de los usuarios o pacientes.

Por ello, en la investigación actual se pretendió identificar la relación entre las variables La Calidad del Cuidado y Satisfacción. Con el objetivo de determinar de qué manera se correlacionan y si una influye positivamente e incrementa a la par, estadísticamente hablando. Para poder determinar lo que se pretendió buscar, la investigación se abocó en una muestra de 73 padres de familia, de pacientes que se encontraron ubicados en las salas de recuperación en un Hospital de Lima, 2022.

Considerando lo mencionado en el párrafo anterior, se dispuso a encontrar la relación entre La Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción de los padres de los pacientes en recuperación de un hospital de Lima, 2022. De este modo, y para comenzar la investigación se planteó la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción de los padres de los pacientes en recuperación de un hospital de Lima, 2022?.

Como respuesta a la pregunta de investigación planteada, se determinó un objetivo general, el cual fue: Identificar la relación entre La Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción de los padres de los pacientes en recuperación de un hospital de Lima, 2022, asimismo, se plantearon objetivos específicos para dar mayor base y sustento al objetivo general, los cuáles fueron: Determinar la relación entre la relación entre la accesibilidad o disponibilidad y la satisfacción,

Determinar la relación entre el trato del personal y satisfacción, Determinar la relación entre la valoración técnica y satisfacción y Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción.

En relación a los antecedentes hallados para la presente investigación, solo se logró encontrar una investigación que correlaciono las 2 variables con el mismo coeficiente estadístico utilizado en la presente investigación (Spearman). Alvan y Quiroz en el año 2020 obtuvieron una sig. de .000 y un Valor de .946, determinando así la correlación significativa fuerte. Mientras Bautista y Ramos en el año 2021 determinaron también una relación significativa, pero en un grado débil, con valores: sig. de .031 y valor de .279. Apoyando así los resultados en la presente investigación, confirmando la existencia de una relación significativa entre las variables. Finalmente, también se hallaron investigaciones, pero con distintos coeficientes, como lo son el Chi cuadrado desarrollada por Ganoza en el 2019 y Curasi en el 2020; también se determinó a través del coeficiente Tau C Kendall desarrollado por Baca y Ruíz en el año 2020, obteniendo también un resultado favorable, afirmando la hipótesis alternativa y respaldando los resultados obtenidos en la presente investigación.

Por ende, en relación a los objetivos planteados y sus resultados para la presente investigación, se cumple con el objetivo general de la investigación, el cual fue determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de un hospital de Lima, los resultados obtenidos determinaron la existencia de una relación significativa entre las variables, determinando así que ante un aumento en la calidad de enfermería, se incrementa la expectativa o satisfacción del paciente.

Para los objetivos específicos de la presente investigación, se hallaron estudios de otros autores que a través de los estadísticos descriptivos lograron determinar la relación entre las dimensiones y variable, En relación a los resultados del objetivo específico 1, la investigación de Burgueño respalda los

resultados obtenidos, debido a que el también determinó la existencia de una relación positiva.

En relación al objetivo específico 2, la investigación de Jiménez y Fuentes, tiene resultados distintos y se contraponen los resultados obtenidos en la presente investigación, debido a que en la presente investigación no se encontró relación significativo, sin embargo, ellos si hallaron la existencia de una relación estadísticamente significativa.

En relación al objetivo específico 3, la investigación de AKBAS en el año 2019 y la investigación también desarrollada por Karaca y Durna en el año 2019 respaldan los resultados obtenidos en la presente investigación, determinando la existencia de una relación positiva entre la dimensión y la variable.

Finalmente, en relación al objetivo específico 4, la investigación de Coveñas en el año 2019, respalda los resultados obtenidos en la presente investigación, determinando y concluyendo la existencia de una relación entre la dimensión y la variable.

Ante los resultados favorables de otras investigaciones que apoyan y respaldan los datos en la presente investigación, también se halló un resultado desfavorable que se contrapone ante está investigación, la cual es la investigación de Tamayo en el año 2019, en la cual concluyó que no existía relación entre las variables estudiadas.

Asimismo, cabe mencionar que en el presente estudio investigativo, hubieron limitaciones, en el aspecto metodológico, la limitación más importante, fue la poca cantidad de estudios correlacionales de las variables Calidad del cuidado y satisfacción existentes, por ello, hubo un retraso en la recopilación de todos los antecedentes, también hubo dificultades en relación a la recolección de datos,

esto debido a la desconfianza e inseguridad de los usuarios que contestaron las encuestas. A pesar de ello, se logró concretar con todo lo necesario y requerido para la presente investigación.

Cabe destacar que la perspectiva del presente trabajo es demostrar tanto a los directivos, como personal de salud, la percepción del usuario en relación al servicio que les brindan, y en base a las bases teóricas y enfoques conceptuales expuestos en el marco teórico, se puede determinar que la calidad del cuidado del personal de enfermería es de vital importancia no solo para la satisfacción del usuario, sino, para su mejoría y estabilidad.

Con el resultado obtenido en la presente investigación se pretende persuadir a las autoridades pertinentes para que apliquen o creen proyectos o planes de intervención de prevención o promoción a fin de mejorar la calidad del cuidado en los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Existe relación significativa entre la Calidad del Cuidado de enfermería y Satisfacción de los padres de los pacientes en recuperación de un hospital de Lima, 2022.
- 2.** En cumplimiento con el objetivo específico 1, se afirma la hipótesis específica 1, determinando una relación significativa entre la Accesibilidad o Disponibilidad y Satisfacción de los padres de los pacientes en recuperación de un hospital de Lima, 2022
- 3.** En cumplimiento con el objetivo específico 2, se afirma la hipótesis nula y específica 2, determinando que no existe una relación significativa entre el trato del personal y satisfacción de padres en recuperación en un Hospital de Lima, 2022
- 4.** En cumplimiento con el objetivo específico 3, se afirma la hipótesis específica 3, determinando una relación significativa entre la valoración técnica y satisfacción de padres en recuperación en un Hospital de Lima, 20222
- 5.** En cumplimiento con el objetivo específico 4, se afirma la hipótesis específica 4, determinando una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de padres en recuperación en un Hospital de Lima, 2020

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la institución considerar los resultados sobre la Calidad del Cuidado de enfermería y Satisfacción, debido a que ello afectará el compromiso de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, que es el factor más determinante y en resultado un incremento en la producción y mejora continua. Y permite instaurar un diagnóstico de lo que perciben los usuarios.

Segunda: Se recomienda reforzar la accesibilidad o disponibilidad del usuario, debido a que aportará y dará un mejor y mayor soporte al usuario internado.

Tercera: Se recomienda reforzar el trato del personal, para que este sea óptimo y tenga una adecuada percepción por parte del usuario, esto contribuirá a un mejor ánimo del usuario y del profesional, reforzando así el proceso de recuperación.

Tercera: Se recomienda reforzar la capacidad de respuesta en relación a la satisfacción del usuario, ya que esto produce una adecuada sensación de paz y tranquilidad que el usuario necesita para su proceso de recuperación y que este sea eficaz y eficiente.

REFERENCIAS

- Akoglu, (2018) User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine* 18. 91-93
- A. S.-A. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería. Colombia. Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
- Alvan, G. y Quiroz, L. (2020) *Calidad del cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Iquitos*. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332#:~:text=Conclusi%C3%B3n%20Existe%20una%20relaci%C3%B3n%20significativa,con%20una%20significancia%20del%200.01.>
- Andrea Rodríguez Alonso, P. G. (2017). Valorar la satisfacción laboral del personal enfermería. Asturias- España. Obtenido de <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/256641>
- Arias, A. B. (2021). Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al cuidado de enfermería en hospitalización en la clínica Juan N. Corpas. Bogotá: U. Juan N. Corpas. Obtenido de https://repositorio.juanncorpas.edu.co/xmlui/bitstream/handle/001/112/AndreaKatherineAriasTriana_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Baca, S. y Ruiz, Z. (2020) *Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo*. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15952>
- Bautista, M. y Ramos, Y. (2021) *Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general de un hospital*. http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/233/T117_46398439_T%20T117_43044601_T%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Bendezu. (2021). Satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote,

2021. chimbote: uns. obtenido de
<http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3733/52258.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bigné, J. y Andreu, L. (2014) Modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción en servicios de ocio y turismo. Cuadernos de economía y dirección de la empresa, ISSN 1138-5758, N° 21, 2004, págs. 89-120

Caballero, R. D. (2005). Análisis crítico del cuidado de enfermería. Bogotá, Colombia. Obtenido de
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962005000100004

Carhuancho, Nolazco, Guerrero y Silva (2021) Quality of service in level iii hospitals in the city of lima, peru [Calidad de servicio en hospitales de nivel iii de la ciudad de lima, Perú*]. *Revista Venezolana De Gerencia*. 26 (5), 693-707

Castillo. (2018). cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016. Ibarra: UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. Obtenido de
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8226/1/PG%20650%20TESIS.pdf>

Chauca, H. (2018). Satisfacción del Usuario Sobre el Cuidado de Enfermería en el Hospital de Apoyo “Jesús Nazareno”-Ayacucho, 2018. Ayacucho. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28742>

Cleary, Neil, & Palien. (1988). Satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry*. Concepcion. (2018). “Satisfacción de los usuarios de otras culturas con los cuidados de Enfermería en Atención Primaria”. San Cristobal de la Laguna: Universidad de La Laguna. Obtenido de
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/11074/Satisfaccion%20de%20los%20usuarios%20de%20otras%20culturas%20con%20los%20cuida>

dos%20de%20Enfermeria%20en%20Atencion%20Primaria.pdf?sequence=1

Contreras, D. (2014). Efectos del procesamiento emocional sobre la impulsividad en la toma de desiciones. España. Obtenido de

<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/30836/22559802.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CONEXIONESAN (2016). Los diferentes conceptos en la calidad de salud.

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/losdiferentesconceptos-de-calidad-en-salud/>

Coveñas D. (2019) *Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de cirugía y medicina del Hospital de la amistad Perú – Corea Santa Rosa II. Piura.*

<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1729>

Cronin, T. y. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Mexico.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/395/39557346002/html/>

Curasi, E. (2020) *CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, 2019.*

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11681/SEcumied.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=56&zoom=100,148,122>

Davins, J. (2007) Comparativa de 3 modelos de gestión de calidad: EFQM, ISO, JCAHO, FMC. Formación Médica Continuada en Atención Primaria,

Volume 14, Issue 6, Pages 328-332, ISSN 1134-2072,

Delgado, A. (2018). Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería servicio de cirugía, Hospital Nacional Sergio E.

Bernales – Lima 2018. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27816>

- Díaz, F. y. (2017). Percepción de padres, médicos y enfermeras, acerca de la satisfacción de los padres al cuidar de sus prematuros. bogota: universidad piloto de colombia. Obtenido de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00004405.pdf>
- ELSEVIER. (2014). Evidencia de las terminologías de enfermería estandarizadas reconocidas por la American Nurses Association existentes: una revisión sistemática. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020748913003817>
- Febre, N.; Mondaca, P.; Méndez, P.; Badilla, V.; Soto, P.; Ivanovic, P.; Reynaldos, K. y Canales, M. (2018). Calidad de enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica*, 29 (3), 278-287.
- Gamarra, B. (2018). Evaluación De La Calidad De Atención Y Grado De Satisfacción Del Paciente Post. Operado Inmediato Sobre El Cuidado De Enfermería En El Servicio De Unidad De Recuperación Post Anestesia Del Hospital Regional Del Cuzco. cuzco. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33839>
- Ganoza L. (2019) *Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de Emergencia del Hospital Belén Trujillo*. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (Cuarta ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Gutierrez. (2015). "Capacidad de respuesta del profesional de enfermería ante situación del desastre con saldo masivo de victimas". ica: u. autonoma de ica. obtenido de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/29/1/FRIDA%20ADELA%20GUTIERREZ%20CARRANZA%20%20SITUACION%20DEL%20DESASTRE%20CON%20SALDO%20MASIVO.pdf>
- Hernández A. y Guardado C., (2004) La enfermería como disciplina profesional holística. *Revista cubana de enfermería*, 20(2), 1-1

Joaquín (2006) *La satisfacción del paciente, teorías, medidas y resultados*.
http://calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion_paciente.pdf

Juárez, P., y García, M., (2009) La importancia del cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17(2), 109-111.

Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open.*;6(2):535-45.

Lashinger. (2005). Un análisis psicométrico de la satisfacción del paciente con el cuestionario de calidad de la atención de enfermería: un enfoque práctico para medir la satisfacción del paciente. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15965386/>

Lazo, O. y Santiváñez, A. (2018). Atención de salud con calidad, desafíos. Colegio Médico del Perú.
<https://cmplima.org.pe/wpcontent/uploads/2018/06/Libro-Atencionsaludcalidad.pdf>

Lopez. (2003). Accesibilidad. Madrid: MATI. Obtenido de https://ceapat.imserso.es/ceapat_01/centro_documental/accesibilidad/accesibilidad_entorno/IM_037110

LOPEZ, A. (2019). Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato. unidad de recuperación post anestésica hospital II EsSalud Tarapoto, 2019. TARAPOTO. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12893/4863>

Marthins, F. (2015). SATISFACCIÓN USUARIA CON EL. Chile. Obtenido de https://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis_Fernanda%20Monteiro.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meleis. (1985). Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería psiquiátrica. Bucaramanga, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3595/359540742012.pdf>

Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2019). Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. 57° Consejo Directivo a sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; Washington, D.C., EUA, del 30 de septiembre al 4 de octubre del 2019 Punto 4.10 del orden del día provisional CD57/12 18 de julio del 2019 Original.

https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=49721-cd57-12-ssstrategiapdacalidad-atencion&category_slug=cd57es&Itemid=270&lang=es

OPS (2022) *Enfermería*. <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>

Ramirez. (s.f.). Estudio de satisfacción de los padres. España. obtenido de estudio de satisfacción de los padres

Rivas. (2022). Satisfacción del usuario relacionado con la calidad del cuidado de mama. Chiclayo-2020. Chiclayo: USS. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9667/Rivas%20Montalvo%20Ana%20Elizabeth_.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Rodriguez. (2020). Nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería, en el servicio de pediatría en tres instituciones prestadoras de servicios de salud, 2020. Lima: UPU.

Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3586/Katherine_Trabajo_Especialidad_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Rodríguez, V. y Valenzuela, S. (2012). Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Enfermería Global*, 11(28), 316-322.

Rubio. (2014). Papel de enfermería en el juicio clínico: la valoración y el diagnóstico. torrijos: especialista en investigación en salud (uclm).

Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-PapelDeEnfermeriaEnElJuicioClinicoLaValoracionYEID-6288890.pdf>

- Solís, V. (2018). Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Sergio E. Bernales, 2018. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27988>
- Soto. (2015). Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Bolívar: Universidad del Oriente Nucleo Bolívar. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/110-15472PB.pdf>
- Tamayo, M. (2019) *Calidad en los servicios de enfermería relacionada al grado de satisfacción del paciente hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad, del Ministerio de Salud Pública*, <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12236>
- TEZEN, D. (2016). Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado enfermero brindado en el centro de salud “Pedro Pablo Atusparias”, Chiclayo – 2016. CHICLAYO. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/3385>
- Torres Contreras, C. C.; Páez Esteban, A. N.; Rincón Sepúlveda, L.; Rosas Báez, D. y Mendoza Moreno, E. P. (2016). Reproducibilidad del cuestionario: Calidad de cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. *Revista Cuidarte*, 7 (2), 1338-1344. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.339>
- Withro, M. L. (2021). Predictores de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería hospitalaria. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15779057/>
- Zepeda. (2021). Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. Oviedo: U de Oviedo. Obtenido de https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

S ESTUDIO	VARIABLE DE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
	LIDERAZGO	Es la percepción del usuario sobre los procedimientos y responsabilidades que el enfermero realiza en términos de accesibilidad, terapia individual, evaluación de técnicas y capacidad de respuesta durante el cuidado.	La variable calidad del cuidado será medida por medio de la Escala de Valoración sobre la calidad de Cuidado de Enfermería	Accesibilidad Trato personal Valoración Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> -Responsabilidad -Rapidez respuesta -Comprensión -Amabilidad -Respeto a la intimidad. -Profesionalidad del personal de enfermería e -Información durante el ingreso y dentro de la URPA -Coordinación -Seguridad en la atención recibida. 	ORDINAL
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Es la evaluación de resultados por el usuario, con respecto al cuidado enfermero en recuperación después del servicio brindado.	La variable calidad del cuidado será medida por medio del Cuestionario sobre la satisfacción de padres de los pacientes en recuperación.	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio brindado en recuperación -Comodidad y confort -Accesibilidad y operatividad de los equipos -Expectativas sobre el servicio brindado -Valoración del cuidado de enfermería -Confianza - Confianza durante el cuidado -Educación para la continuidad de los cuidados 	<ul style="list-style-type: none"> -Ofrecimiento -Sacidad -Acceso -Valor -Seguridad 	ORDINAL

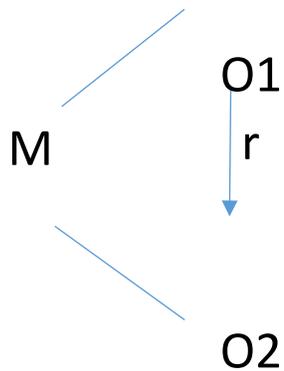
Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema principal Pp ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y clima organizacional del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, distrito Comas2022?	Objetivo general O _G . Determinar la relación entre el liderazgo y clima organizacional del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, distrito de Comas-2022.	Hipótesis general H _G . Existe relación entre el Liderazgo y Clima Organizacional del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, distrito de Comas-2022	Variable 1: Liderazgo				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
			Liderazgo Autoritario	-Altruismo - Apoyo -Esfuerzo	1,4,7,10,13, 16,19,22,25 ,28,31	De acuerdo=A En Desacuerdo= D	Bajo Medio Alto
			Liderazgo Democrático	-Órdenes -Libertad	2,5,8,11,14, 17,20,23,26 ,29,32		
Liderazgo Laissez Faire		3,6,9,12,15, 18,21,24,27 ,30,33					
Problemas específicos P1 ¿Cuál es la relación entre el liderazgo autoritario y clima organizacional? P2 ¿Cuál es la relación entre el liderazgo democrático y clima organizacional? P3 ¿Cuál es la relación entre el liderazgo Laissez Faire y clima organizacional?	Objetivos específicos O ₁ , Determinar la relación entre el liderazgo autoritario y clima organizacional O ₂ . Determinar la relación entre el liderazgo democrático y clima organizacional O ₃ Determinar la relación entre el liderazgo Laissez Faire y clima organizacional	Hipótesis específicos H ₁ . : Existe relación entre el liderazgo autoritario y Clima Organizacional. H ₂ Existe relación entre el liderazgo democrático y Clima Organizacional. H ₃ Existe relación entre el liderazgo Laissez Faire y Clima Organizacional.	Variable 2: Clima Organizacional				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
			Autonomía	-Ofrecimiento -Sacidad	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,	Muy en Desacuerdo=1 En Desacuerdo=2 De acuerdo=3 Muy de acuerdo=4	Mala Regular Buena
			Cohesión	-Acceso -Valor -Seguridad	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16		
			Confianza		17, 18, 19, 20, 21, 22, 23		
			Apoyo		24, 25, 26, 27, 28, 29,		
			Reconocimiento		30		
			Equidad		31, 32, 33, 34, 35, 36, 37,38 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46		

Anexo 3

Figura 1

Esquema diseño correlacional de las variables Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción



Donde:

M: Muestra de la población O1: V
1: Calidad del cuidado de
enfermería O2: V 2: Satisfacción r:
Correlación de las variables.

Anexo 4

Cuestionario Escala de Valoración sobre Calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de los padres de los pacientes en Recuperación Estimado padre de familia:

Nos gustaría conocer su opinión sobre la calidad del cuidado de enfermería. La información que nos facilite será anónima y confidencial, y nos servirá para proporcionar una mejor atención de enfermería.

Marque con una X la opción que mejor describa su opinión:

1. En desacuerdo
2. De acuerdo
3. Totalmente de acuerdo

ITEMS	VALORACIÓN		
	En desa cuer do 1	De acuerd o 2	Totalme nte de acuerd o 3
1. Las enfermeras son comprensivas			
2. Las enfermeras han sido amables y respetuosas			
3. La enfermera está pendiente del cuidado del paciente			
4. He observado que han atendido con rapidez			
5. He recibido información clara a lo largo del ingreso a la Recuperación por parte del personal de enfermería			
6. He recibido información necesaria para saber que tengo que hacer en la URPA			
7. Cuando he preguntado al personal de enfermería he obtenido respuestas claras y concisas			
8. Respecto a la atención que he recibido, valoró positivamente la profesionalidad del personal de enfermería			
9. El personal de enfermería ha trabajado en forma coordinada			
10. Me he sentido seguro con los cuidados de enfermería recibidos			

**Gracias
por su colaboración.**

Anexo 5 Cuestionario sobre la satisfacción de padres de los pacientes en Recuperación

La finalidad del presente cuestionario es recoger información sobre la satisfacción de los padres de los pacientes después de la atención recibida en Recuperación.

A continuación, se presentan 7 enunciados en la cual Ud. valorará con la mayor objetividad posible, marcando con una X, la alternativa correcta, en función al detalle, que se presenta a continuación. El cuestionario es anónimo.

ITEMS	VALORACIÓN		
	En desacuerdo 1	De acuerdo 2	Totalmente de acuerdo 3
1. Considera que el servicio brindado en la Recuperación, con respecto al cuidado que brindó la enfermera es lo ideal			
2. En la Recuperación. La enfermera le brindó comodidad y confort			
3. En la Recuperación. Se observaron que los equipos se encontraban ordenados y listos para ser utilizados			
4. En cuanto a las expectativas sobre el servicio brindado por la enfermera le generó impacto trascendental			
5. Cómo valora Ud. La calidad del cuidado de enfermería			
6. Confía en la enfermera, cuando brinda cuidados a su hijo (a)			
7. Le enseñaron a Ud. Cómo continuar con los cuidados después de salir de la Recuperación.			

Gracias por su colaboración

Anexo 6. Criterios de calificación de Calidad del cuidado

Criterio cualitativo:	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
Criterio cuantitativo:	3	2	1

Clasificando en:

Cuidado de enfermería alto	:	24 a 30 puntos
Cuidado de enfermería medio	:	17 a 23 puntos
Cuidado de enfermería bajo	:	10 a 16 puntos

Anexo 7. Criterios de calificación de Satisfacción.

Criterio cualitativo:	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
Criterio cuantitativo:	3	2	1
Criterio cuantitativo:	3	2	1
Criterio cuantitativo:	3	2	1
Criterio cuantitativo:	3	2	1
Criterio cuantitativo:	3	2	1

Clasificando en:

Nivel de satisfacción alto	:	17 a 21 puntos
Nivel de satisfacción medio	:	12 a 16 puntos
Nivel de satisfacción bajo	:	7 a 11 puntos

Anexo 8. confiabilidad

Confiabilidad de Instrumentos

Cabe señalar que, como criterio general, George y Mallery (2010) hacen las siguientes recomendaciones para evaluar el alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Los instrumentos obtuvieron una confiabilidad a través del Alfa de Crombach con un valor $>.80$, por lo que se determina que los instrumentos cuentan con una confiabilidad buena.

Anexo 9. Validación de jueces expertos.

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Mg. Yulisa Miriam Morales Chumpitaz	100%	100%	100%
Mg. Esther Astete López	100%	100%	100%
Mg. Jose palomino Narváez	100%	100%	100%

Anexo 10. Validación de jueces expertos (firmas).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad o disponibilidad							
1	Las enfermeras son comprensivas	x		x		x		
2	Las enfermeras han sido amables y respetuosas	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Trato personal	Si	No	Si	No	Si	No	
3	La enfermera está pendiente del cuidado del paciente	x		x		x		
4	He observado que han atendido con rapidez	x		x		x		
5	He recibido información clara a lo largo del ingreso a la URPA por parte del personal de enfermería	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Valoración técnica	Si	No	Si	No	Si	No	
6	He recibido información necesaria para saber que tengo que hacer en la URPA	x		x		x		
7	Cuando he preguntado al personal de enfermería he obtenido respuestas claras y concisas	x		x		x		
8	Respecto a la atención que he recibido, valoró positivamente la profesionalidad del personal de enfermería	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal de enfermería ha trabajado en forma coordinada	x		x		x		
10	Me he sentido seguro con los cuidados de enfermería recibidos	x		x		x		

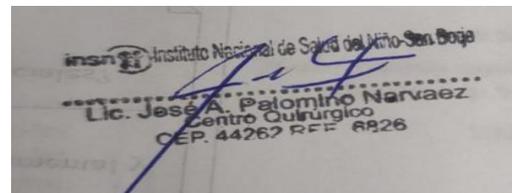
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: José Antonio Palomino Narvaez

DNI: 41299071

Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud.



·Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.Lima, 05 de noviembre del 2022

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE PADRES DE PACIENTES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Servicio brindado en recuperación							
1	Considera que el servicio brindado en la URPA, con respecto al cuidado que brindó la enfermera es lo ideal	x		x			x	No usar siglas
	DIMENSIÓN 2: Comodidad y confort							
2	En la recuperación la enfermera le brindó comodidad y confort	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Accesibilidad y operatividad de los equipos							
3	En la recuperación se observaron que los equipos se encontraban ordenados y listos para ser utilizados	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Expectativas sobre el servicio brindado por la enfermera							
4	En cuanto a las expectativas sobre el servicio brindado por la enfermera le generó impacto trascendental.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Valoración del cuidado de enfermería							
		Si	No	Si	No	Si	No	

5	Cómo valora Ud. La calidad del cuidado de enfermería:	x		x		x		
	DIMENSIÓN 6: Confianza sobre el servicio brindado	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Confía en la enfermera, cuando brinda cuidados a su hijo (a)	x		x		x		
	DIMENSIÓN 7: Educación para la continuidad de los cuidados	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Le enseñaron a Ud. Cómo continuar con los cuidados después de salir de la recuperación	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: José Antonio Palomino Narvaez

DNI: 41299071

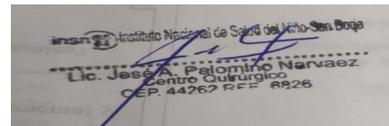
Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud.

Lima, 05 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad o disponibilidad							
1	Las enfermeras son comprensivas	x		x		x		
2	Las enfermeras han sido amables y respetuosas	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Trato personal	Si	No	Si	No	Si	No	
3	La enfermera está pendiente del cuidado del paciente	x		x		x		
4	He observado que han atendido con rapidez	x		x		x		
5	He recibido información clara a lo largo del ingreso a la URPA por parte del personal de enfermería	x		x		x		

	DIMENSIÓN 3: Valoración técnica	Si	No	Si	No	Si	No	
6	He recibido información necesaria para saber que tengo que hacer en la URPA	x		x		x		
7	Cuando he preguntado al personal de enfermería he obtenido respuestas claras y concisas	x		x		x		
8	Respecto a la atención que he recibido, valoré positivamente la profesionalidad del personal de enfermería	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal de enfermería ha trabajado en forma coordinada	x		x		x		
10	Me he sentido seguro con los cuidados de enfermería recibidos	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Yulissa Miriam Morales Chumpitaz

DNI: 40947258

Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud.

Lima, 07 de noviembre del 2022 ¹Pertinencia: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 conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE PADRES DE PACIENTES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Servicio brindado en recuperación							
1	Considera que el servicio brindado en la URPA, con respecto al cuidado que brindó la enfermera es lo ideal	x		x		x		No usar siglas

	DIMENSIÓN 2: Comodidad y confort	Si	No	Si	No	Si	No	
2	En la recuperación la enfermera le brindó comodidad y confort	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Accesibilidad y operatividad de los equipos	Si	No	Si	No	Si	No	
3	En la recuperación se observaron que los equipos se encontraban ordenados y listos para ser utilizados	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Expectativas sobre el servicio brindado por la enfermera	Si	No	Si	No	Si	No	
4	En cuanto a las expectativas sobre el servicio brindado por la enfermera le generó impacto trascendental.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Valoración del cuidado de enfermería	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cómo valora Ud. La calidad del cuidado de enfermería:	x		x		x		
	DIMENSIÓN 6: Confianza sobre el servicio brindado	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Confía en la enfermera, cuando brinda cuidados a su hijo (a)	x		x		x		
	DIMENSIÓN 7: Educación para la continuidad de los cuidados	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Le enseñaron a Ud. Cómo continuar con los cuidados después de salir de la recuperación	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Yulissa Miriam Morales Chumpitaz

DNI: 40947258

Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud.

Lima, 07 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad o disponibilidad							
1	Las enfermeras son comprensivas	x		x		x		
2	Las enfermeras han sido amables y respetuosas	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Trato personal							
3	La enfermera está pendiente del cuidado del paciente	x		x		x		
4	He observado que han atendido con rapidez	x		x		x		
5	He recibido información clara a lo largo del ingreso a la URPA por parte del personal de enfermería	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Valoración técnica							
6	He recibido información necesaria para saber que tengo que hacer en la URPA	x		x		x		
7	Cuando he preguntado al personal de enfermería he obtenido respuestas claras y concisas	x		x		x		
8	Respecto a la atención que he recibido, valoré positivamente la profesionalidad del personal de enfermería	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta							
9	El personal de enfermería ha trabajado en forma coordinada	x		x		x		
10	Me he sentido seguro con los cuidados de enfermería recibidos	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Esther Eloisa Astete López
validador: Administración y gestión

DNI: 44288535 **Especialidad del**

Lima, 06 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE PADRES DE PACIENTES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Servicio brindado en recuperación							
1	Considera que el servicio brindado en la URPA, con respecto al cuidado que brindó la enfermera es lo ideal	x		x			x	No usar siglas
	DIMENSIÓN 2: Comodidad y confort	Si	No	Si	No	Si	No	
2	En la recuperación la enfermera le brindó comodidad y confort	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Accesibilidad y operatividad de los equipos	Si	No	Si	No	Si	No	
3	En la recuperación se observaron que los equipos se encontraban ordenados y listos para ser utilizados	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Expectativas sobre el servicio brindado por la enfermera	Si	No	Si	No	Si	No	
4	En cuanto a las expectativas sobre el servicio brindado por la enfermera le generó impacto trascendental.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Valoración del cuidado de enfermería	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cómo valora Ud. La calidad del cuidado de enfermería:	x		x		x		
	DIMENSIÓN 6: Confianza sobre el servicio brindado	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Confía en la enfermera, cuando brinda cuidados a su hijo (a)	x		x		x		

DIMENSIÓN 7: Educación para la continuidad de los cuidados		Si	No	Si	No	Si	No	
---	--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	--

7	Le enseñaron a Ud. Cómo los continuar con cuidados salir después de de la recuperación	x		x		x		
----------	--	----------	--	----------	--	----------	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Esther Eloisa Astete López

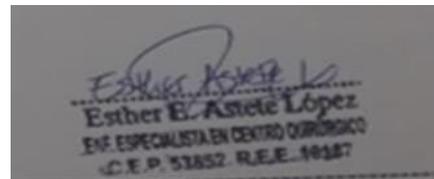
DNI: 44288535

Especialidad del validador: Administración y gestión

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	6	7	9	6	3	2	2	3	2	2	2	2	8	6	44	
3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	6	8	7	5	2	3	2	3	3	2	2	2	6	7	43	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	6	9	9	6	3	3	2	3	3	2	2	3	0	8	48
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	6	8	9	6	3	3	2	2	3	2	2	2	9	7	46
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	6	8	9	6	3	3	2	2	3	2	2	2	9	7	46
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	6	9	8	6	3	2	2	2	3	2	2	2	9	6	45
2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	8	8	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	5	39
2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	4	7	7	4	2	2	3	3	1	2	2	2	2	5	37
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	5	7	9	6	3	3	2	3	3	2	2	2	7	8	45
3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	6	7	7	5	2	3	2	2	3	2	2	2	2	5	6	41
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	6	8	9	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	8	5	43
3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	6	7	7	5	3	3	2	2	3	1	2	2	5	6	41	
3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	5	8	8	4	2	3	2	2	3	1	2	2	5	5	40	
3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	5	7	6	4	2	2	2	2	1	2	1	2	2	34	
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	6	8	8	6	3	2	2	2	2	2	2	2	2	8	5	43

2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	7	6	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	37	
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	5	7	9	6	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	43	
3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	5	8	7	5	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	42	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	6	9	9	6	3	3	2	3	3	2	2	3	1	48
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	8	9	6	3	3	2	2	3	2	2	2	1	44
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	6	8	9	6	3	3	2	2	3	2	2	2	1	46
2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4	9	8	6	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	43	
3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	6	8	8	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	41	
3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	6	7	7	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	38	
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	6	7	9	6	3	3	2	3	3	2	2	2	1	46	
3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	6	7	7	5	2	3	2	2	0	2	2	2	2	1	38	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	6	6	9	5	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	42	
3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	6	4	7	5	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	37	
2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	4	8	8	4	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	39	
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	4	7	6	4	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	35	

3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2		5	8		8	6	3	2	2	2	1	2	2	2	1	41
3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2		6	7		6	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	38
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2		4	8		9	6	3	2	2	3	2	2	2	2	1	43
3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2		6	8		7	5	2	3	2	3	2	2	2	2	1	42
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2		6	7		9	6	3	3	2	3	3	2	2	1	46
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2		6	8		9	6	3	3	2	3	3	2	2	1	47
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2		6	8		9	6	3	3	2	2	3	2	2	1	46
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2		6	8		8	6	3	2	2	2	3	2	2	2	1	44
2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2		5	8		8	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	40
3	2	3	3	2	2		2	2		2	2	2	2	3	2	2		5	8		4	2	2	2	2	2	3	2	2	1	34	
3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3		2	3	1	3	2		5	8		7	5	3	0	2	3	1	3	2	2	1	39
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2		6	9		8	6	2	3	2	3	3	2	2	2	1	46
2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2		4	8		8	5	3	3	2	3	3	2	2	2	1	43
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2		4	7		9	6	3	2	2	2	2	2	2	2	1	41
2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2		4	8		8	6	3	2	2	2	2	2	2	2	1	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2		6	9		9	6	3	2	3	2	3	3	2	3	1	48



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ CORONEL DANILO AMERICO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de los pacientes en recuperación de un hospital de Lima,2022.

", cuyo autor es RODRIGUEZ LEIVA CARMEN ROSALIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ CORONEL DANILO AMERICO DNI: 08745357 ORCID: 0000-0003-0697-7683	Firmado electrónicamente por: DSANCHEZCO el 17- 01-2023 12:06:43

Código documento Trilce: TRI - 0516832