



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA**

**TRABAJO ACADÉMICO**

Calidad del cuidado y satisfacción de los padres de niños de  
emergencia pediátrica de un hospital de Lima - 2023

**Para optar el Título de  
Especialista en Enfermería Pediátrica**

**Presentado Por**

**Autora:** Bartolo Benancio, Judith

**Código ORCID:** 0009-0001-5149-4528

**Asesor:** Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

**Línea de Investigación General  
Salud y Bienestar**

**Lima – Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <small>REVISIÓN: 01</small>

Yo,... **BARTOLO BENANCIO JUDITH** egresado de la Facultad de ..... Ciencias de la Salud..... y  Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE NIÑOS DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA DE UN HOSPITAL DE LIMA - 2023”**Asesorado por el docente: Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia

DNI ... **09542548** ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888> ..... tiene un índice de similitud de ( 20 ) ( veinte ) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:300916867 \_\_\_\_\_ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1

**BARTOLO BENANCIO JUDITH** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....47969651

.....  
 Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....



Firma

Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia

DNI: ..... **09542548** .....

Lima, 28 de diciembre de 2023

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mis hermanas, a quienes día a día les he demostrado que con mucha perseverancia y dedicación se pueden lograr las cosas, a pesar de los obstáculos y problemas. Siempre han estado ahí para brindarme paciencia y amor incondicional, lo que me ha permitido alcanzar este logro profesional.

## **Agradecimiento**

Agradezco al Todopoderoso por permitirme culminar mis estudios y por las bendiciones que me ayudaron a cumplir mis objetivos. A la Universidad Norbert Wiener, por sus enseñanzas y experiencias. Mi gratitud a esa gran mujer maravillosa que ha influenciado en mi vida. En ella tengo el espejo en cual me quiero reflejar pues sus virtudes infinitas y su gran corazón me lleva admirar cada día más. Me refiero a la Lic. Sofia Dora Vivanco Hilario

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>1. EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica	5
1.5. Delimitación de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Población o unidad de análisis	6
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes	7

2.2. Bases teóricas	9
2.3. Formulación de hipótesis	18
2.3.1. Hipótesis general	18
2.3.2. Hipótesis específicas	18
<b>3. METODOLOGÍA</b>	20
3.1. Método de la investigación	20
3.2. Enfoque de la investigación	20
3.3. Tipo de investigación	20
3.4. Diseño de la investigación	20
3.5. Población, muestra y muestreo	21
3.6. Variables y operacionalización	22
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.7.1. Técnica	24
3.7.2. Descripción de instrumentos	24
3.7.3. Validación	25
3.7.4. Confiabilidad	25
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	25
3.9. Aspectos éticos	26
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	28
4.1. Cronograma de actividades	28
4.2. Presupuesto	29
<b>5. REFERENCIAS</b>	30
<b>ANEXOS</b>	39
Anexo 1: Matriz de consistencia	40
Anexo 2: Instrumentos	41

Anexo 3: Consentimiento informado	45
Anexo 4: Informe de originalidad	48

## Resumen

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de las enfermeras y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima en el año 2023. **Metodología:** El estudio utilizará métodos cuantitativos aplicados y un diseño transversal y correlacional no experimental. La población estará conformada por 108 madres y una muestra conformada por 84 personas que asisten con sus menores hijos a emergencia pediátrica del hospital. Para la recopilación de datos se utilizará la encuesta como técnica y dos cuestionarios como herramientas de medición de las variables. La calidad de la atención será evaluada mediante un conjunto de 23 preguntas con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,929; mientras que la satisfacción de los padres se medirá mediante un cuestionario de 11 ítems con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,84. Los datos se recopilarán durante 2 meses y se organizarán en formato Excel para su control y organización. Luego se exportará al software SPSS versión 25.0. En el análisis descriptivo se utilizarán tablas de frecuencia, medidas de tendencia central, dispersión y representación gráfica. Para los resultados de inferencia, se aplicará una prueba de normalidad (valor 0,05) para decidir si utilizar Pearson o Spearman según la distribución de datos.

**Palabras Clave:** Calidad del cuidado, satisfacción, emergencia pediátrica.

## Abstract

**Objective:** To determine the relationship between nurses' quality of care and parents' satisfaction in the pediatric service of a hospital in Lima in 2023. **Methodology:** The study will use applied quantitative methods and a cross-sectional and correlational non-experimental design. The population will be made up of 108 mothers and a sample of 84 people who attend the hospital's pediatric emergency room with their youngest children. For data collection, the survey will be used as a technique and two questionnaires as tools to measure the variables. The quality of care will be evaluated by means of a 23-item questionnaire with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.929; while parental satisfaction will be measured by means of an 11-item questionnaire with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.84. The data will be collected for 2 months and organized in Excel for control and organization. Subsequently, it will be exported to SPSS software version 25.0. In the descriptive analysis, frequency tables, measures of central tendency, dispersion and graphic representations will be used. For inferential results, the normality test (value of 0.05) will be applied to decide whether to use Pearson or Spearman according to the distribution of the data.

**Key Words:** Quality of care, satisfaction, pediatric emergency.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), a nivel mundial hemos reducido significativamente el número de muertes, de 5 millones en la década de 1990 a 2,4 millones en 2019. Los niños nacen en situación de riesgo. La mortalidad es mayor en los primeros 28 días de vida. En 2019, alrededor del 47% de las muertes de niños menores de 5 años ocurrieron en el período neonatal, incluido el 30% en la primera semana después del nacimiento. Estas muertes están relacionadas con enfermedades y trastornos causados por la mala atención del personal médico después del parto (1).

La Federación Internacional de Médicos de Emergencia (IFEM) mencionó en 2019 que alrededor de 6,3 millones de niños fallecieron a nivel mundial. Antes de los 5 años fueron 5,4 millones; la mayoría de estos decesos fueron por causas prevenibles o tratables como la neumonía o la gastroenteritis. Las regiones donde suceden mayormente estas muertes se encuentran en países de ingresos bajos y medios como el África subsahariana con un 50% y el sur de Asia con un 30% (2).

En Estados Unidos en un estudio del 2021 menciona que, a pesar de las mejoras realizadas, aún existen disparidades en la disponibilidad y el acceso a la atención médica de alta calidad para los niños en sus servicios incluso los de emergencia. A ello contribuye diversos factores como el económico, racial, mala distribución geográfica de los pediatras de atención primaria y de emergencia con limitados especialistas médicos pediátricos y en cirugía pediátrica (3).

El principal logro de la atención médica infantil reside en la mejora de la salud del niño. Sin embargo, es importante destacar que la satisfacción de los padres está vinculada

a resultados positivos, como la adhesión al plan de tratamiento, la comprensión de la información y una comunicación efectiva. Por lo tanto, la calidad de los servicios proporcionados por el personal de enfermería durante la atención tanto al niño como a sus padres determina en última instancia si se experimenta una sensación de satisfacción o insatisfacción (4).

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA), ha evaluado que los pacientes pediátricos necesitan un entorno hospitalario específico que se centre en la atención personalizada proporcionada por el equipo médico, así como en la participación activa de los padres en todas las etapas del proceso de tratamiento. Por lo tanto, para asegurar que los servicios de enfermería brindados al niño durante su hospitalización sean de alta calidad, es esencial abordar las cuestiones de salud y desarrollo del paciente pediátrico, teniendo en cuenta también los aspectos relacionados con la familia y el contexto social al diseñar servicios específicos (5).

Al 2023 se reportaron 52 202 episodios de infecciones respiratorias agudas, con una incidencia acumulada de 202,41 por 10.000 niños menores de 5 años. Asimismo, se observaron 1.907 casos de asma, con una incidencia acumulada de 7,39 por 10.000 niños menores de 5 años. Además, se reportaron 476 casos de neumonía, con una incidencia acumulada de 1,85 por 10.000 niños menores de 5 años, 150 hospitalizaciones y 0,04 muertes por neumonía en niños menores de 5 años (6). Esto demuestra que la demanda de servicios médicos de calidad está aumentando. Por lo tanto, se espera que los hospitales se esfuercen constantemente por mejorar la calidad de sus servicios y atención al tiempo que identifican las perspectivas y necesidades de los pacientes (7).

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en 2018 el Perú contaba con más de 31 millones de habitantes, donde el 32% correspondía a la población pueril y el 33.5 % constituían los niños de 0 - 5 años (8).

Según el Instituto Nacional de Salud Infantil de San Borja, en 2018 el número de niños menores de cinco años que mueren aumentó de 18 a 19 por cada 1.000 habitantes. Sin embargo, en las zonas rurales esta tasa se eleva a 27 por 1.000 habitantes (9). En el sector médico, los hospitales tampoco cumplen con los requisitos de una atención de calidad debido a la falta de instalaciones de enfermería, equipos de protección inadecuados y personal de enfermería con exceso de trabajo. Esto indica que, a pesar de los mejores esfuerzos, existen barreras a la atención pediátrica cuando la calidad de la atención no satisface adecuadamente las necesidades de los niños, lo que genera insatisfacción de los padres (10).

El hospital donde se llevará a cabo el estudio claramente carece de personal, a pesar de que el personal cumple con los protocolos y estándares de atención establecidos. Sin embargo, los padres están descontentos con la respuesta del personal de enfermería, alegando falta de información, mal humor y falta de soluciones. Por tanto, es importante examinar cómo la calidad de la atención brindada por las enfermeras se relaciona con la satisfacción de las madres y padres de pacientes pediátricos. Se formularán e investigarán las siguientes preguntas:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un Hospital de Lima - 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión técnico científico de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre la dimensión técnico científico de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica.

Identificar la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica.

Identificar la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Teórica**

Este estudio se fundamenta teóricamente al presentar las bases de las variables a través de teorías y conceptos, proporcionando una comprensión más profunda de la naturaleza de estas variables y contribuyendo a futuras investigaciones. Además, los

resultados de este estudio establecen una relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los padres, particularmente al resaltar la importancia de la evaluación continua en la prestación de servicios de calidad en emergencia pediátrica, lo que fortalecería las teorías existentes sobre la calidad de la atención y la satisfacción de los padres, junto con las teoristas Kristen Swanson y Virginia Henderson.

#### **1.4.2. Metodológica**

Este estudio se basa en el uso de instrumentos previamente validados y confiables, lo que lo convierte en un enfoque viable y aplicable para su uso en otros estudios relacionados con las variables de este estudio. Además, seguimos un enfoque metodológico pragmático utilizando instrumentos y enfoques cuantitativos para investigar la evolución de la atención en emergencia pediátrica y su impacto en la satisfacción de los padres. Las percepciones de los padres pueden utilizarse como una evaluación más realista y concreta, proporcionando resultados significativos para analizar y comprender la situación de aprendizaje.

#### **1.4.3. Práctica**

Esta tarea muestra los resultados numéricos ordinales de las variables y le permite comprender los niveles de las variables y las relaciones entre ellas utilizando los resultados reales actualizados. Al determinar el grado de relación entre las variables, puede tomar medidas para corregir el problema. Por ejemplo, si encontramos una tendencia hacia niveles más altos de correlaciones moderadas, podemos concluir que una mejor calidad de la atención tiene un impacto positivo en la satisfacción de los padres, como se ha demostrado en investigaciones anteriores. Estos resultados contribuyen a mejorar los servicios, la salud del menor y la satisfacción de los padres, ya que se pueden desarrollar estrategias más efectivas basadas en estos resultados.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

La investigación se llevará a cabo durante los meses comprendidos entre agosto y octubre del año 2023.

### **1.5.2. Espacial**

La investigación se llevará a cabo en un hospital de Lima, ubicado en el departamento de Lima, Provincia de Lima, Perú.

### **1.5.3. Población**

Se trabajará con las madres de niños menores que asisten a sus consultas a emergencia pediátrica del hospital de Lima.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **Internacionales**

Canché (11) en 2019 en Ecuador se llevó a cabo una investigación con el objetivo de “analizar el cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los pacientes”. La metodología que se empleó fue transversal, descriptiva, cuantitativo. Participaron 12 enfermeras y 60 padres de familia del servicio de pediatría quienes completaron los cuestionarios CARE-Q. Entre los resultados se encontró que el 44,29% calificaron como medio la satisfacción y 19% obtuvo un nivel alto. En cuanto a la confianza, se obtuvo un 65% con alto nivel y con un nivel menor fue la dimensión se anticipa. Concluyó que calidad del cuidado es baja, porque no se cumplen las categorías exigentes por el instrumento.

Arias et al. (12) en 2021 en Colombia realizaron un estudio con el objetivo de “analizar el nivel de satisfacción del cuidado pediátrico frente al rol del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización de la clínica Juan N. Corpas”. La metodología empleada fue cuantitativa, descriptiva y observacional. Participaron 39 padres o cuidadores del menor hospitalizado en pediatría. Se les administró un cuestionario para medir la satisfacción. Se evidenció que de los participantes el 23% se mostró insatisfecho frente a la dimensión humana, un 83% mostró satisfacción total en cuanto a la dimensión oportuna y 78% se mostró satisfecho ante la dimensión continua. El trabajo concluyó que se presenta aprobación en el grado de satisfacción por los cuidados de enfermería y cuidadores de pacientes pediátricos.

Baloy (13) en 2019 en Ecuador llevaron a cabo un estudio con el objetivo de “conocer el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos atendidos por el profesional de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha”. Fue un estudio cuantitativo y cualitativo en la que participaron 79 cuidadores de menores y se les aplicó un cuestionario. Entre los resultados tenemos que 84% de los participantes mostraron una percepción satisfactoria, luego el 10% fue poco satisfactoria y el 6% fue nada satisfactoria. Finalmente concluyeron que hay una valoración positiva de los cuidados brindados en el área de pediatría.

### **Nacionales**

Briceño (14) en 2021 en Lima se desarrolló “determinar la relación entre percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción del familiar en emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021”. Este fue un trabajo que aplicó el método cuantitativo, descriptivo correlacional, aplicado, no experimental y transversal; participaron 80 madres de menores en emergencia pediátrica a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Entre los resultados se encontró que el 45% presentó un nivel regular en calidad de atención, el 26,3% mostró un nivel muy bueno y 17,5% evidenció un nivel bueno. El 56,3% presentó un nivel bueno en satisfacción del familiar, 28,8% estuvo en un nivel bueno y 7,5% como regular y 7,5% como malo. Se concluyó que a mayo sea la mejora de la calidad, mayo es la mejora en la satisfacción.

Mendoza (15) en 2022 en Chiclayo realizó una investigación con el objetivo de “determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del hospital referencial Ferreñafe 2021”.

Utilizó el método descriptivo correlacional, básico. Participaron 68 personas de menores que asisten al servicio de emergencia pediátrica y a quienes se les aplicó dos cuestionarios para medir ambas variables. En cuanto a los resultados se vio que 42,6% de madres que mostraron nivel bajo en satisfacción evidenciaron calidad de atención baja también; el 25% que mostraron nivel medio en satisfacción evidenciaron calidad de atención media y 32,4% que mostraron un nivel alto en satisfacción evidenciaron calidad de atención alta. Se concluyó que existe una relación entre ambas variables.

Jiménez et al. (16) en 2022 en Huancayo llevó a cabo el estudio con el objetivo de “determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres con niños hospitalizados en el servicio de pediatría – Hospital el Carmen, Huancayo, 2022”. Emplearon una metodología que consiste en descriptivo, correlacional, no experimental y básico. Intervinieron 50 personas con menores hospitalizados en servicio de pediatría a quienes se les administró dos cuestionarios. Sobre los resultados, se encontró que 92 % consideran la calidad de atención de las enfermeras como alto, el 8 % como medio. Respecto a la satisfacción, 96% señalan nivel alto, 4% señala nivel medio y ninguna indica nivel bajo. Se concluyó que existe asociación entre las variables del estudio.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad del cuidado**

#### **Definición de la variable**

Es un conjunto de procedimientos realizados con la más alta calidad de atención al paciente, teniendo en cuenta aspectos como la interacción con el paciente, la competencia técnica y el entorno físico (18).

Además, se considera como una intervención segura y uniforme, que está al alcance de quienes la necesiten, y que tiene un impacto positivo en la reducción de enfermedades y problemas de salud en la población, lo que se traduce en una satisfacción óptima para los pacientes. En la actualidad, la calidad del cuidado es un indicador fundamental para evaluar la prestación de servicios de salud a los pacientes (19).

Además, garantizar la salud del paciente se considera un resultado deseable, lo que significa que se brinda atención segura con un riesgo mínimo en un centro de atención médica (20).

### **Cuidado de enfermería**

Se trata de una serie de procedimientos que se realizan con el máximo cuidado, teniendo en cuenta las necesidades más urgentes del paciente y asegurando un adecuado control de la situación. Para garantizar la mejor atención posible, esta atención debe ser continua y oportuna (21).

Leininger cree que enfermería es el acto de ayudar a una persona con necesidades de salud, mientras que Orem señala que enfermería es una actividad encaminada a satisfacer necesidades que ya existen dentro de la persona (22).

De igual forma, la Organización Mundial de la Salud afirma que la atención se desarrolla de manera individual y colaborativa con la participación de diversos grupos de autoayuda como comunidades, instituciones y profesionales de la salud, con el objetivo de brindar una atención óptima para la salud de la población. expresa eso.

identificar las enfermedades que causan y promover una prevención efectiva para lograr una mejor calidad de vida (23).

### **Importancia de la calidad en el cuidado de enfermería**

La importancia de la calidad en enfermería se extiende más allá de la sala hospitalaria y se basa principalmente en la ética profesional y deontológica que la distingue de otras profesiones. La enfermería se caracteriza por la interacción cercana con las personas, acercándose a ellas desde una perspectiva humana, competente y segura, garantizando servicios de calidad y eficientes que satisfagan las necesidades que surgen (24).

### **Dimensiones de la variable calidad de cuidado**

**Técnico científico.** Hay un creciente interés en aprovechar estos recursos en la atención al paciente combinando el conocimiento científico y las competencias de los expertos para garantizar un diagnóstico y tratamiento precisos mediante procedimientos seguros. También describe el uso de la ciencia y la tecnología en medicina teniendo en cuenta la ética y priorizando la seguridad y el mejor beneficio para los pacientes. En otras palabras, el objetivo es brindar servicios de alta calidad a través de medidas y procesos seguros y probados que se evalúan según indicadores, protocolos y estándares establecidos (25).

**Interpersonal.** Se refiere a una relación terapéutica especial entre enfermeras y pacientes en la que las enfermeras utilizan todo su conocimiento y experiencia para brindar una atención de calidad. Es importante que las enfermeras establezcan relaciones interpersonales con los pacientes y sus familias, demuestren profesionalismo en la enfermería y respondan a las necesidades que puedan surgir durante el proceso de enfermería (26).

La dimensión interpersonal se basa en la idea de que las relaciones entre personas deben regirse por normas y valores sociales que generalmente guían las interacciones entre los individuos. Estos estándares están influenciados de manera única por los principios éticos del profesional y las expectativas y aspiraciones de cada individuo (27).

La dimensión interpersonal requiere que las enfermeras posean habilidades no verbales para su desempeño diario. Estas habilidades les permiten abordar de manera efectiva sus propios sentimientos, los del paciente y los de sus familiares. Son de gran importancia para establecer una relación adecuada entre la enfermera y el paciente, ya que en la relación de ayuda se busca un cambio en la percepción que el paciente tiene de la enfermera (28).

Componente técnico Se refiere a la totalidad de factores que influyen en la prestación de servicios de salud, incluida la idoneidad del apoyo brindado, los avances científicos y la capacidad de los profesionales para aplicar sus conocimientos y habilidades (29).

Todos estos son elementos del proceso médico y la atención se basa en el conocimiento científico y las habilidades que las enfermeras deben desarrollar al interactuar con los pacientes. El objetivo es lograr las metas organizacionales de manera eficiente utilizando continuamente los recursos disponibles y minimizando el tiempo requerido (30).

El componente técnico se relaciona con la aplicación de ciencia y tecnología para abordar problemas de salud con el objetivo de maximizar los beneficios y minimizar los riesgos. Esta dimensión proporciona resultados respecto al desempeño técnico de los profesionales médicos (31).

**Entorno.** Se refiere a la calidad de la operación o funcionamiento de un servicio, como la atención al paciente, proporcionado en condiciones adecuadas, incluyendo infraestructura, herramientas, materiales y recursos humanos. El entorno consta de elementos que complementan y apoyan la prestación de servicios (32).

Esto significa que los pacientes se sienten cómodos con la atención que reciben y experimentan un ambiente confortable dentro de las instalaciones, incluidos aspectos como la limpieza, la iluminación y la comodidad. Esto contribuye a la satisfacción del paciente con los servicios recibidos y la satisfacción de sus necesidades, y también promueve buenas relaciones con el personal médico durante el curso de la atención (33).

## **Teoristas**

### **a. Teoría sobre la calidad de la atención de Avedis Donabedian**

En la década de 1980, el Dr. Avedis Donabedian presentó un modelo para evaluar la calidad de la atención en los sistemas de salud basado en la teoría general de sistemas. Este modelo es ampliamente utilizado en diversas instituciones, especialmente en el campo médico. La evaluación de la calidad de la atención es multifactorial y la calidad se considera una característica que mide tanto los riesgos como los beneficios asociados con la atención médica.

Donabedian identifica tres factores clave para evaluar la calidad de la atención. El primero es el componente técnico. Se centra en la interacción entre los métodos científicos y los aspectos técnicos de la prestación de cuidados y atención médica, minimizando los riesgos y garantizando una mayor seguridad en los servicios.

El segundo elemento es interpersonal y se basa en la relación entre los usuarios sanitarios y los profesionales sanitarios. Se consideran valores, moral y ética para

promover una atención compasiva y respetuosa. El tercer elemento es el aspecto ambiental o de confort, que se centra en aspectos específicos del servicio y tiene como objetivo garantizar el confort del paciente durante el tratamiento (34).

#### **b. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson**

En la década de 1990, Kristen Swanson formuló la teoría de la enfermería, considerando la enfermería como un proceso educativo que implica interacción social. Los cinco procesos de conocer, ser, actuar, brindar oportunidades y sostener creencias reflejan cómo las enfermeras integran aspectos históricos, antropológicos y filosóficos en su práctica. Esta teoría enfatiza el valor del conocimiento, el compromiso y la preocupación por la atención adecuada al paciente. También enfatiza la importancia de crear un ambiente amigable con el cuidado y ser conscientes de sus consecuencias durante el cuidado. Además, enfatiza que la enfermería es esencial en la enfermería y evoluciona para satisfacer las necesidades de salud basándose en conocimientos prácticos y lógicos (35).

### **2.2.2. Satisfacción de los padres**

#### **Definición de la variable**

La satisfacción de los padres se refiere a las percepciones de los padres sobre el cuidado de su hijo, teniendo en cuenta aspectos como la capacidad de respuesta, la empatía mostrada, la sensación de seguridad y la confianza en los profesionales. La evaluación de la tecnología aplicada también se medirá a través de un cuestionario. Se trata de una evaluación subjetiva basada en las percepciones de la calidad de la atención recibida, que puede variar según las experiencias y expectativas individuales de los clientes (36).

La satisfacción que sienten los usuarios surge como un reconocimiento de que sus necesidades han sido cubiertas, y en este proceso se experimentan diversas emociones en el contexto del servicio recibido. Este nivel de satisfacción está estrechamente relacionado con la alegría y felicidad que se experimenta al recibir un servicio, y si el servicio cumple con las expectativas del usuario, se considera calidad. Sin embargo, como explican Bitner, Zeithaml y Gremler, las expectativas no cumplidas crean una sensación de mala calidad, lo que genera insatisfacción y emociones negativas (37).

Además, la satisfacción de los padres se mide comparando las expectativas de los padres sobre los servicios con sus percepciones cuando experimentan que su hijo está recibiendo la atención necesaria para controlar una condición de salud crítica (38).

De manera similar, la satisfacción del paciente es un factor importante en la evaluación de la calidad de la atención por parte de las enfermeras, destacando la importancia de identificar oportunidades de mejora. El nivel de satisfacción del paciente es de gran importancia para la evaluación y el seguimiento integrales de la calidad, la accesibilidad y la atención sanitaria del paciente (39).

De manera similar, la satisfacción del cliente es un factor importante en la evaluación de la calidad de los servicios de salud. Obtener información sobre la satisfacción nos ayudará a identificar áreas de mejora e identificar áreas en las que ya tenemos fortalezas, para lograr el objetivo de construir un sistema de salud que brinde atención de calidad a los pacientes en espera (40).

### **Factores relacionados a la satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario se basa en varios factores que se pueden experimentar directamente al interactuar con el Servicio. La accesibilidad es un factor relevante, al igual que los recursos y aspectos específicos disponibles dentro de una

instalación. La continuidad de la atención, la respuesta oportuna y los estándares de calidad también influyen en la satisfacción. La dimensión humana y la información proporcionada son cruciales en la asistencia sanitaria, ya que los usuarios necesitan conocer todos los detalles de su tratamiento y diagnóstico para estar satisfechos con el servicio (41).

### **Evaluación de la satisfacción de la calidad**

ISO 9000:2000 define la calidad como las características de un producto que le permiten cumplir con sus requisitos. Donabedian cree que la calidad consiste en lograr un equilibrio entre beneficios y riesgos y evaluar procesos, estructuras y resultados en la atención sanitaria.

La satisfacción del servicio es compleja y comparable a otros servicios destinados a satisfacer las necesidades de los usuarios. Si tus empleados están contentos, tus usuarios también lo estarán. Se define como una medida entre los servicios médicos y el estado de salud del paciente, encaminada a cumplir con las expectativas. La experiencia de un paciente en cuanto a la calidad de la atención y la atención determina la satisfacción. Para mejorar la calidad de los servicios sanitarios, las instituciones sanitarias deberían centrarse en la satisfacción del cliente (42).

### **Dimensiones de la variable satisfacción de los padres**

**Validez.** Las principales características de los servicios prestados por las instituciones médicas de manera eficaz y precisa por parte de los profesionales, además de la capacidad de lograr el efecto deseado o esperado según las expectativas del usuario, son: La validación implica un proceso realizado por investigadores. Desarrollar un instrumento basado en encuestas para obtener evidencia sostenible. En este sentido, la eficacia pasa a ser una propiedad fundamental de lo eficaz y correcto, regulada según las leyes del conocimiento. Esta validación determina lo que la

encuesta realmente pretende capturar o medir de una manera que le permita recopilar la información necesaria para la cual se creó la encuesta. Esto también es una peculiaridad del servicio o producto, pero para que sea consistente es necesario que el efecto deseado y las expectativas del usuario estén en armonía. Por tanto, lo más importante es lo que es efectivo y correcto, lo que se determina mediante encuestas (43).

**Lealtad.** La lealtad se crea cuando los trabajadores de la salud interactúan con los usuarios. Por lo tanto, el apego opositor puede desarrollarse y conducir a la recepción y disfrute regular de servicios (44).

Por un lado, se puede decir que se trata de un contrato que el propio usuario celebra con el establecimiento que visita, siempre que se satisfagan plenamente sus requerimientos y necesidades. Esto garantizará que los trabajadores sanitarios de los establecimientos del sector salud alcancen tal nivel de dedicación que vistan la camiseta de la misma organización y participen activamente en sus actividades y acciones programadas. Finalmente, también está la lealtad que los individuos desarrollan hacia sus organizaciones. Es un medio o espíritu importante que toda empresa busca (45).

### **Teoría de las 14 necesidades de Virginia Henderson**

Según la teoría de las 14 necesidades de Virginia Henderson, las personas buscan ayuda médica para mantener la salud o afrontar situaciones de enfermedad. El entorno, formado por la familia y la comunidad, asume la responsabilidad del cuidado. La salud se refiere a la capacidad de un individuo para funcionar de forma independiente.

Las enfermeras desempeñan un papel importante como principal apoyo de los pacientes y aportan conocimientos para su cuidado. Henderson creía que la enfermería evolucionó con el tiempo, incorporando principios fisiológicos y psicopatológicos en su definición y enfatizando la importancia de la independencia en la profesión.

El modelo también describe 14 necesidades básicas del paciente que guían la atención y la relación enfermera-paciente. Destacan tres niveles de intervención: como sustituto, como ayuda o como acompañante. El enfoque de Virginia Henderson apunta a la autosuficiencia para satisfacer las necesidades básicas de las personas sanas y enfermas. Para lograrlo, el enfermero debe tener conocimientos que promuevan y fortalezcan las capacidades, destrezas y voluntad de las personas y les permitan satisfacer sus necesidades de salud de acuerdo con sus capacidades (46).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe una relación significativa y directa entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima.

Ho: No existe una relación significativa y directa entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específicas 1**

Hi: Existe una relación significativa y directa entre la dimensión técnico científico de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima.

Ho: No Existe una relación significativa y directa entre la dimensión técnico científico de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima.

### **Hipótesis específicas 2**

Hi: Existe una relación significativa y directa entre la dimensión interpersonal de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica De un hospital de Lima.

Ho: No Existe una relación significativa y directa entre la dimensión interpersonal de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima.

### **Hipótesis específicas 3**

Hi: Existe una relación significativa y directa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica del Hospital Emergencias de Lima.

Ho: No Existe una relación significativa y directa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

El método utilizado en este estudio es hipotético-deductivo e implica buscar evidencia para aceptar o rechazar una hipótesis propuesta comparando eventos encontrados en la realidad (45).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

Esta investigación se aborda desde una perspectiva cuantitativa, involucrando la medición de variables mediante métodos estadísticos y escalas ordinales, con el objetivo de identificar patrones de comportamiento entre variables (45).

#### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo que se enmarca en esta investigación es la investigación aplicada. A través de este tipo de investigación es posible encontrar soluciones a problemas reales, concretos y prácticos. Para lograr este objetivo, también es necesario apoyar la investigación básica. Este tipo proporciona las ideas teóricas necesarias para resolver problemas y mejorar la calidad de vida de las personas (46).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

Este estudio se clasifica como un diseño no experimental porque las variables no son manipuladas y se describen tal como aparecen en la realidad. Además, adopta un enfoque transversal ya que se lleva a cabo en un lugar y momento específicos. Creemos que existe una correlación en el nivel

El propósito de toda investigación correlacional es conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular, o determinar el grado de asociación (no causalidad) (47).

### 3.5. Población, muestra y muestreo

**Población:** Es el conjunto de unidades de investigación las cuales pueden ser personas, instituciones, hechos, etc. Que son motivo de la investigación y de las cuales se desprenden las conclusiones (48).

En este estudio, la población estará compuesta por 108 madres de menores que se encuentran en emergencia pediátrica de un hospital de Lima en el año 2023.

**Muestra:** La muestra de investigación es el grupo de individuos o elementos seleccionados de una población para ser estudiados. La muestra representa a la población y los resultados obtenidos de la muestra se utilizan para hacer inferencias o generalizaciones sobre la población (49). La muestra será de 84 madres.

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

**Donde:**

N : Población (108)

Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)

P : Probabilidad de éxito (0.5)

Q : Probabilidad de fracaso (0.5)

E : Error estándar (0.05)

**Reemplazando:**

$$n = \frac{108 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(108 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 84$$

**Muestreo:** El tipo de muestreo utilizado en este estudio es muestreo probabilístico aleatorio simple. Se caracteriza por una selección aleatoria de participantes, dando a cada individuo las mismas posibilidades de ser incluido en la muestra. Los participantes se seleccionan mediante un proceso de selección aleatorio hasta alcanzar el tamaño de la muestra, que se calcula utilizando la correspondiente ecuación generadora finita (50).

**Criterios de inclusión:**

- Padres de menores que se encuentren en emergencia pediátrica del hospital.
- Padres de familia que deseen voluntariamente participar en el estudio.
- Padres de menores con más de un día de hospitalización

**Criterios de exclusión.**

- Padres de menores que se encuentren en unidades distintas.
- Padres que no deseen participar voluntariamente en la investigación.
- Padres cuyos menores tengan menos de un día en emergencia pediátrica.

### **3.6. Variables y operacionalización**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala valorativa
<b>Calidad del cuidado</b>	Se trata de un conjunto de procedimientos que se llevan a cabo con los más altos niveles de calidad para el cuidado de los pacientes, teniendo en cuenta aspectos como la interacción con el paciente, la competencia técnica y el ambiente físico (18)	La operacionalización de la variable se realizará por medio de un cuestionario debidamente validado y fiable que está enfocado a medir tres dimensiones; consta de 23 ítems el cual será aplicado a los padres de menores de emergencia pediátrica.	Técnico científico	Disponibilidad Conocimiento Oportunidad Habilidad Consentimiento Tiempo Seguridad	Ordinal  malo = 1  regular = 2  bueno = 3  excelente = 4	Bajo (23 a 46)  Medio (47 a 69)  Alto (70 a 92)
			Interpersonal	Saludo Amabilidad Empatía Respeto Escucha Privacidad		
			Entorno	Ubicación apropiada Limpieza Comodidad Ventilación Equipos Ambiente agradable		
<b>Satisfacción de los padres de niños</b>	Se refiere a la percepción que tienen sobre el servicio de cuidado ofrecido a sus hijos, teniendo en cuenta aspectos como la prontitud de respuesta, la empatía demostrada, la sensación de seguridad y la confianza en el profesional (36).	La operacionalización de la variable se realizará por medio de un cuestionario debidamente validado y fiable que está enfocado a medir dos dimensiones; consta de 11 ítems el cual será aplicado a los padres de menores de emergencia pediátrica.	Validez	Atención correcta Atención cálida Eficacia	Ordinal  malo = 1  regular = 2  bueno = 3  excelente = 4	Alta (34-44)  Medio (23-33)  Baja (11-22)
			Lealtad	Cumplimiento del personal de salud Compromiso de madre acompañante		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Este estudio utilizará la encuesta como técnica para la recopilación de datos. La encuesta es una herramienta ampliamente utilizada en la investigación social porque su formato estructurado y ordenado facilita la recolección de datos de manera práctica y eficiente (50). El instrumento será el cuestionario.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

##### **Instrumento para la variable 1**

El cuestionario medirá la calidad de atención de los padres con hijos menores que asisten a la emergencia pediátrica. Fue validado por Edith Pariona Aguilar en 2018 en su tesis de maestría. Este instrumento consta de 23 ítems estructurados de acuerdo a las dimensiones establecidas: técnico con 9 ítems, interpersonal con 7 ítems y entorno con 7 ítems. Cuenta con una escala tipo Likert con los siguientes valores: malo = 1, regular = 2, bueno = 3 y excelente = 4. Por tanto, su escala valorativa será la siguiente: bajo (de 23 a 46 puntos), medio (de 47 a 69 puntos) y alto (de 70 a 92 puntos) (51).

##### **Instrumento para la variable 2**

El cuestionario medirá la satisfacción de los padres con hijos menores que asisten a emergencia pediátrica. Fue validado por Edith Pariona Aguilar en 2018 en su tesis de maestría. Este instrumento consta de 11 ítems estructurados de acuerdo a las dimensiones establecidas: Validez con 6 ítems y Lealtad con 5 ítems. Cuenta con una escala tipo Likert con los siguientes valores: malo = 1, regular = 2, bueno = 3 y excelente = 4. Por tanto, su escala valorativa será la siguiente: bajo (de 11 a 22 puntos), medio (de 23 a 33 puntos) y alto (de 34 a 44 puntos) (51).

### **3.7.3. Validación**

#### **Instrumento para la variable 1**

El cuestionario que medirá la calidad de atención de los padres con hijos menores pasó por el juicio de 3 expertos (2 magísteres y 1 doctor en ciencias) quienes realizaron la validez de contenido y determinaron que los instrumentos cumplían con la pertinencia, relevancia y claridad, esto hace que el instrumento esté debidamente validado (51).

#### **Instrumento para la variable 2**

El cuestionario que medirá la satisfacción de los padres con hijos menores pasó por el juicio de 3 expertos (2 magísteres y 1 doctor en ciencias) quienes realizaron la validez de contenido y determinaron que los instrumentos cumplían con la pertinencia, relevancia y claridad, esto hace que el instrumento esté debidamente validado (51).

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **Instrumento para la variable 1**

El cuestionario que medirá la calidad de atención de los padres con hijos menores pasó por una prueba piloto con madres de niños menores de edad. En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se aplicó el alfa de Cronbach obteniendo un coeficiente de 0,929. Esto confirma que el instrumento tiene una alta confiabilidad y puede usarse en el presente estudio (51).

#### **Instrumento para la variable 2**

El cuestionario que medirá la satisfacción de los padres con hijos menores pasó por una prueba piloto con madres de niños menores de edad. En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se aplicó el alfa de Cronbach obteniendo un coeficiente

de 0,84. Esto confirma que el instrumento tiene una alta confiabilidad y puede usarse en el presente estudio (51).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

#### **Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

El primer paso es presentar el proyecto de investigación al comité de ética del área de docencia y formación del hospital y obtener su aprobación. Luego se obtienen las aprobaciones necesarias de la jefa de Enfermería y de la jefa de emergencia pediátrica. Luego se coordinará a los coordinadores de atención pediátrica y se creará un cronograma en conjunto para realizar la recopilación de datos.

#### **Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

Se utilizan los tiempos de espera de los padres en emergencia pediátrica. Las encuestas se administran a un promedio de tres o cuatro padres por día y cada encuesta dura aproximadamente 15 minutos. Antes de comenzar, explicaremos el propósito del estudio, sus beneficios, cómo completar el cuestionario y nos aseguraremos de que se sigan todas las medidas de seguridad establecidas. Luego firmarán el formulario de consentimiento.

#### **Métodos de análisis estadístico**

Una vez que se completa la aplicación del cuestionario, se crea y procesa una base de datos codificada de las respuestas de los participantes utilizando el software SPSS 25.0. Los resultados están organizados por dimensiones y variables para su visualización en tablas y gráficos. Además, dependiendo de los resultados de la prueba de normalidad, se realiza un análisis inferencial mediante pruebas estadísticas rho de Spearman o Pearson para probar las hipótesis propuestas.

### **3.9. Aspectos éticos**

Durante la realización de este estudio, se tomará en cuenta el respeto a los cuatro principios bioéticos: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

#### **Principio de Autonomía**

Se obtendrá una declaración de consentimiento del participante antes de manipular la muestra. Esto permite a los participantes decidir libremente si participar o no en el estudio. Además, los datos recopilados se utilizarán únicamente con fines de investigación, garantizando que se mantenga el anonimato de los participantes y protegiendo su privacidad y libertad de expresión.

#### **Principio de Beneficencia**

Según este principio, se pretende aportar beneficios tanto a la muestra seleccionada en la que se produce el problema como a otras realidades similares que puedan tomar como referencia este estudio. Por tanto, este resultado puede mejorar la calidad de la emergencia pediátrica y aumentar la satisfacción de los padres al identificar y corregir errores existentes y proporcionar posibles soluciones para mejorar el cuidado y la atención.

#### **Principio de No Maleficencia**

Esta investigación social se aplica para garantizar que no se cause ningún daño a la instalación ni a la muestra seleccionada. Se respeta la confidencialidad de los datos y nos esforzamos en generar insights a partir de nuestras observaciones y su relación con la realidad, considerando siempre la integridad física y emocional de los padres de los menores involucrados.

#### **Principio de Justicia**

Este principio garantiza que todos los participantes de la investigación sean tratados con respeto e igualdad, sin discriminación ni favoritismo.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema																				
Búsqueda bibliográfica																				
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes																				
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación																				
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación																				
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación																				
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo																				
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos																				
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos																				
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información																				
Elaboración de aspectos administrativos del estudio																				
Elaboración de los anexos																				
Aprobación del proyecto																				
Presentación al comité de ética																				
Ejecución del estudio																				
Redacción del informe final																				

## 4.2. Presupuesto

MATERIALES	2023					TOTAL
	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	S/.
<b>Equipos</b>						
1 laptop	1000					1000
USB	30					30
<b>Útiles de escritorio</b>						
Lapiceros	3					3
Hojas bond A4		10				10
<b>Material Bibliográfico</b>						
Libros	60	60				120
Fotocopias	30	30		10		70
Impresiones	50	10		30		90
Espiralado	7	10		10		27
<b>Otros</b>						
Alimentos	50	50	50	50	50	250
Llamadas	50	20	10			80
<b>Recursos Humanos</b>						
Digitadora					100	100
<b>Imprevistos*</b>		100		100	100	300
<b>TOTAL</b>	1280	290	60	200	250	<b>2080</b>

## 5. REFERENCIAS

1. OMS. Mejorar la supervivencia y el bienestar de los recién nacidos. Organización Mundial de la Salud. [Internet] 2020 [Citado 15 Junio del 2021] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/newborns-reducing-mortality>
2. International Federation for Emergency Medicine. Estándares de cuidado para niños en el departamento de emergencias. [Internet]. 2019. [Consultado el 25 agosto 2023]. Disponible en: [https://www.ifem.cc/estandares\\_de\\_cuidado\\_para\\_ni\\_os\\_en\\_el\\_departamento\\_de\\_emergencias](https://www.ifem.cc/estandares_de_cuidado_para_ni_os_en_el_departamento_de_emergencias)
3. Curfman A, Herendeen N, Marcin J, Bodnar C, McSwain S. Telesalud: mejora del acceso y la calidad de la atención médica pediátrica. *Pediatrics*. 2021; 1448(3).
4. Esfandiari R, Shabestari A. Satisfacción de las madres con la atención hospitalaria de los niños. *Arak: Annals of Medical and Health Sciences Research*. 2019(09):608-613. [Artículo]. 2019. [Fecha de acceso: 09 febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.amhsr.org/articles/mothers-satisfaction-with-hospital-care-inchildren.pdf>
5. Ministerio de Salud del Perú. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Lima: MINSA. [Internet]. 2022. [Fecha de acceso: 08 febrero de 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
6. Centro Nacional de Epidemiología, prevención y control de enfermedades. Situación epidemiológica de las infecciones respiratorias agudas en el Perú a la SE 02-2023. [Internet]. 2023. [Consultado 31 agosto 2023]. Disponible en: [https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin\\_20232\\_15\\_102358.pdf](https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin_20232_15_102358.pdf)

7. Ajwinder S, Prasher A. Measuring healthcare service quality from patients' perspective: using Fuzzy AHP application. Francis Online [revista en Internet] 2017 [acceso 9 de setiembre de 2022]; 30(4):1-4. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2017.1302794>
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Resultados definitivos de los censos nacionales 2017-Tomo I [internet]. Perú: INEI; 2018. [citado el 05 de Abril de 2022]. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1544/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1544/)
9. Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja. Plan Operativo Institucional modificado. [Internet] 2020. Disponible en: [https://www.insnsb.gob.pe/docstrans/upp/RD%20N%C2%B0%20000161-2020-DGINSNSB%20POI%202020%20INSNSB%20MODIFICADO%](https://www.insnsb.gob.pe/docstrans/upp/RD%20N%C2%B0%20000161-2020-DGINSNSB%20POI%202020%20INSNSB%20MODIFICADO%20)
10. Ministerio de Salud. Diagnósticos de brechas de infraestructura y equipamiento del sector salud. [Internet] 2022. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2022/diagnosticobrechas-infraestructura-sector-salud-2022.pdf>
11. Canché F. Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra. [Tesis de Maestría]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte, Ibarra; 2019. Disponible en: <https://1library.co/document/yr2r417z-enfermero-pediatria-relacion-satisfaccion-hospitalinstituto-ecuatoriano-seguridad.htm>
12. Arias A, Avella S, Barragán M, Campos L, Walteros N. Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al cuidado de enfermería en hospitalización en la clínica Juan N. Corpas. [Trabajo de grado para optar al título de enfermero]. Bogotá (Colombia): Fundación universitaria Juan N. Corpas; 2021. Disponible en:

[https://repositorio.juanncorpas.edu.co/bitstream/handle/001/112/AndreaKatherineAriasTriana\\_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.juanncorpas.edu.co/bitstream/handle/001/112/AndreaKatherineAriasTriana_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

13. Baloy G. Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del personal de enfermería del hospital del Sur Delfina Torres de Concha. [Tesis previo a la obtención dl título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Pontificia universidad católica del Ecuador; 2019. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2006/1/BALOY%20GRACIA%20GRICELDA%20CECIBEL%20.pdf>
14. Briceño J. Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, emergencia pediátrica Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85406/Brice%c3%b1o\\_FJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85406/Brice%c3%b1o_FJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Mendoza G. Satisfacción de las madres sobre calidad de atención en el servicio de emergencia pediátrica del hospital referencial Ferreñafe. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80176/Mendoza\\_LGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80176/Mendoza_LGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Jiménez K, Ramos Y. Satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres con niños hospitalizados en el servicio de pediatría – Hospital El Carmen, Huancayo 2022. [ Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2022. Disponible en:

<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1341/TESIS%20JIMENEZ%20-%20RAMOS.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

17. Ayuso D, de Andrés B. Gestión de la calidad de cuidados en enfermería. 2015. Primera Edición. España. Editorial Diaz de Santos.  
<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>
18. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020; 26(1). Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es).
19. Ramírez C, Perdomo A, Perdomo A. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. av. enferm. [Internet]. 2013; 31(1): 42-51. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en).
20. Freitas J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet] 2014. 22(3):454-60. Disponible en: [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)
21. Leininger M. Cuidar a los que son de culturas diferentes requiere el conocimiento y las aptitudes de la enfermería transcultural. Cultura de los cuidados 1999, 6:5-8
22. OMS. Enfermería. Organización mundial de la enfermería. [Internet] 2018 [Citado 25 Junio 2021] Disponible en: <https://www.who.int/topics/nursing/es/>.
23. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. [Tesis

- para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_PalominonNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominonNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. OPS. Guías e instrumentos para evaluar la calidad de la atención. [Internet] 2003 Santo Domingo [Citado 1 Julio 2021]. Disponible en: [https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia\\_instrumentos\\_calidad\\_atencion.pdf](https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia_instrumentos_calidad_atencion.pdf)
25. Mastrapa Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev. cuba. enferm. [Internet]. 2016; 32(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
26. De Zan J. La ética, los derechos y la justicia. 2004. Primera edición. Editorial Mastergraf, Fundación Konrad-Adenauer Uruguay Disponible en: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/23356.pdf>
27. Ramírez P, Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. México. Enferm. univ [Internet] 2015. 12(3). Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632015000300134](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000300134)
28. Silva J, Ramón S, Vergaray S, Palacios V, Partezani R. Percepción del Paciente hospitalizado respecto a la Atención de enfermería En un hospital de Público. Enfermería Universitaria [Internet] 2015; 12(2). Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706315000020>
29. Lam R, Hernández P. Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud?. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. 2008; 24(2). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892008000200009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892008000200009&lng=es).

30. Guerrero J, Amell I, Cañedo R. Tecnología, tecnología médica y tecnología de la salud: algunas consideraciones básicas. ACIMED [Internet]. 2004; 12(4):1-1. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352004000400007&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000400007&lng=es).
31. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Rev Enferm IMSS. [Internet] 2017; 25(4): p.271-278. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>
32. Puch-Ku GF, Uicab-Pool GA, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Internet] 2016; 24(2): p.123-8. Disponible en: [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/rt/printerFriendly/101/161](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFriendly/101/161)
33. Toro L. Anotaciones sobre las leyes del caos y la ciencia de la complejidad. En: Libro Administración en salud. 1.a ed. Medellín: CES y Biblioteca Jurídica Dike; 2015. p. 67-117.
34. Chávez A, Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el Área de Emergencia del Hospital Paravida de Julio a Diciembre 2014. [Tesis para optar al grado de maestro en gestión hospitalaria] 2015. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
35. Rodríguez V, Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. Enfermería global [Internet] 2012; 28(1). Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>

36. Bitner M, Zeithaml V, Gremler D. Marketing de Servicios (Quinta ed.) México D.F.: Mc Graw-Hill.2009
37. Sánchez J, Leal C, Pastor J, Díaz J. Relación entre el grado de satisfacción y el nivel de estrés identificado en padres y madres con hijos ingresados en una unidad de cuidado intensivo neonatal. *Enferm. glob.* [Internet]. 2017; 16(47): p.270-291. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412017000300270&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000300270&lng=es).
38. Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *Rev. facsalud* [Internet]. 2020; 4(7): p.11-2. Disponible en: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
39. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet]. 2020; 20(3): p.397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es).
40. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
41. Guevara J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenilla Chota 2018. [Tesis para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Chiclayo (Perú): Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara\\_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

42. Mendoza G. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe. [Tesis para obtener el grado de maestro en gestión de los servicios de salud]. Chiclayo (Perú): Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80176/Mendoza\\_LGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80176/Mendoza_LGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
43. Zeithaml V, Bitner M, Gremler J. Marketing de servicios. México: Mc Graw Hill. Quinta edición; 2009.
44. Naranjo Y. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Rev. cuba. enferm. [Internet]. 2016. 32(4) Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/986>
45. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
46. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013
47. Arias, E., y Covinos, M. Diseño y metodología de la investigación. Enfoques consulting EIRL. 2021. Disponible en: <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
48. Gallardo E. Metodología de la investigación. [Internet]. Huancayo (Perú): Universidad Continental; 2017. Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

49. Saavedra P. Metodología de investigación científica. Editorial Soluciones Gráficas. 2017.
50. Hadi M, Martel C, Huayta F, Rojas C. Metodología de la investigación. 1era. Edición. Puno (Perú): Editorial Instituto universitario de innovación ciencia y tecnología Inudi Perú S.A.C.; 2023. 83 p. ISBN: 978-612-5069-63-4
51. Pariona E. Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría – Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. [Tesis para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad César Vallejo, 2018. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21102/Pariona\\_AEV.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21102/Pariona_AEV.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

**ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad del cuidado y satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima - 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima - 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión técnico científico de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica?  ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica?  ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la relación que existe entre la dimensión técnico científico de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica.  Identificar la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica.  Identificar r la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica.</p>	<p><b>Hipótesis de trabajo</b> Hi: Existe una relación significativa y directa entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima.  Ho: No existe una relación significativa y directa entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima.  <b>Hipótesis específicas:</b>  Hi: Existe una relación significativa y directa entre la dimensión técnico científico de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima.  Hi: Existe una relación significativa y directa entre la dimensión interpersonal de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica De un hospital de Lima.  Hi: Existe una relación significativa y directa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica del Hospital Emergencias de Lima.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad del cuidado de enfermería</p> <p><b>Dimensiones:</b> Técnico científico  Interpersonal  Entorno</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción de los padres</p> <p><b>Dimensiones:</b>   Validez  Lealtad</p>	<p><b>Método:</b> Hipotético-Deductivo <b>Enfoque</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Aplicado <b>Diseño:</b> No experimental Transversal <b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Población:</b> 108 <b>Muestra:</b> 84</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionarios</p>

## Anexo 2: Instrumentos

### Instrumento N° 1: Cuestionario de la Calidad del cuidado

Estimado padre de familia, soy la investigadora Judith Bartolo Benancio, lo saludo y comunico que el presente cuestionario contiene preguntas sobre la calidad del cuidado en emergencia pediátrica del hospital; por tal motivo le solicitamos responder con sinceridad, marcando con un aspa(x) la respuesta que crea conveniente

Califique la importancia que usted le otorgue a la atención que usted recibió en emergencia pediátrica del hospital. Utilice una escala numérica del 1 al 4.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION					
VALORES					
1		2		3	
Malo		Regular		Bueno	
4					
Excelente					
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
<b>DIMENSION: técnico</b>					
1	El personal demuestra buena disposición para atender a su niño				
2	El personal de salud le explica en qué consiste el procedimiento al que va ser sometido su niño				
3	El personal de salud atiende a su niño oportunamente ante cualquier dolor y/o molestia que presenta su niño.				
4	El personal de salud demuestra habilidad y destreza para solucionar las molestias de su niño.				
5	El personal de salud solicita autorización para realizar cualquier procedimiento a su niño.				
6	El personal de salud le dedica el tiempo necesario para atender a su niño.				
7	El personal de salud le permite expresar libremente sus temores y preocupaciones.				
8	El personal de salud le explica con palabras sencillas sobre la enfermedad de su niño.				

9	El personal de salud pregunta y observa constantemente las necesidades de su niño durante la permanencia hospitalaria.				
	<b>DIMENSION: Interpersonal</b>				
10	El personal médico saluda al ingresar al ambiente				
11	El personal de enfermería saluda al ingresar al ambiente				
12	El personal de salud se dirige con amabilidad				
13	El personal de salud llama a su niño por su nombre demostrando empatía				
14	El personal de salud trata con respeto				
15	El personal de salud se toma un tiempo y escucha sus preocupaciones				
16	El personal de salud muestra preocupación por la privacidad de su niño				
	<b>DIMENSION: Entorno</b>				
17	Los carteles, letreros del hospital fueron adecuados para la orientación para su llegada a emergencia de pediatría				
18	El ambiente de hospitalización es ordenado y limpio				
19	El hospital cuenta con baños limpios para las madres acompañantes				
20	La sala de hospitalización es cómodo y adecuado para su niño				
21	El ambiente cuenta con buena iluminación y ventilación				
22	El servicio cuenta con equipos disponibles para la atención de su niño.				
23	La sala de espera y hospitalización son agradables, cuenta con TV para recibir sesiones educativas y/o entretenimiento durante la estancia hospitalaria.				

## Instrumento N° 2: Cuestionario de Satisfacción de los padres

Estimado padre de familia, soy la investigadora Judith Bartolo Benancio, lo saludo y comunico que el presente cuestionario contiene preguntas sobre su satisfacción en emergencia pediátrica del hospital; por tal motivo, le solicitamos responder con sinceridad, marcando con un aspa(x) la respuesta que crea conveniente.

Califique la importancia que usted le otorgue a la atención que usted esperó recibir en emergencia pediátrica del hospital. Utilice una escala numérica del 1 al 4.

<b>CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE</b>								
<b>VALORES</b>								
1	2	3	4					
Malo	regular	Bueno	excelente					
<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>				1	2	3	4
	<b>DIMENSION: Validez</b>							
1	Después de la atención recibida. Cómo considera usted el nivel de atención del personal de salud.							
2	El personal de salud realizo la atención de su hijo correctamente.							
3	Usted percibió que la atención recibida fue con calidez.							
4	Usted se sintió satisfecha con la atención brindada.							
5	Usted comprendió los resultados que le explico el profesional de los análisis de laboratorio que le realizaron a su hijo.							

6	Al alta comprendió las indicaciones que se les brindo por parte del personal profesional para el cuidado de su hijo en casa.				
	<b>DIMENSION: Lealtad</b>	1	2	3	4
7	Se siente segura de que su hijo sea atendido con eficiencia en emergencia de pediatría de este hospital				
8	¿Consideraría volver a los servicios de emergencia de pediatría de este hospital para la atención de su hijo?				
9	¿Usted recibe charlas de salud mientras espera ser atendido?				
10	¿Usted se encuentra motivado por la atención que se le brindo a su hijo en emergencia de pediatría?				
11	¿En qué medida usted recomendaría a otras madres de su mismo caso a tratarse en emergencia de pediatría de este hospital?				

**Anexo 3: Formato de consentimiento informado****CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Señor padre de familia se le invita a participar de la presente investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** “Calidad del cuidado y satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima - 2023”

**Nombre de la investigadora principal:** Judith Bartolo Benancio

**Propósito del estudio:** Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de niños de emergencia pediátrica de un hospital de Lima.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal).

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

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

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

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

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede comunicarse conmigo (Judith Bartolo Benancio) al celular 931923315 correo [benancio.23@hotmail.com](mailto:benancio.23@hotmail.com)

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

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

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

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

Fecha:

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

.....

Firma del participante

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>uwiener on 2023-11-20</b> Submitted works	2%
2	<b>repositorio.autonomaedica.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>uwiener on 2023-10-02</b> Submitted works	1%
4	<b>uwiener on 2023-11-20</b> Submitted works	1%
5	<b>Submitted on 1692890259550</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2023-03-02</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-10-24</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2023-11-11</b> Submitted works	<1%