



Universidad  
Norbert Wiener

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los  
padres de niños hospitalizados en el servicio de  
pediatría de un Hospital de Lima, 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista  
en Enfermería Pediátrica**

**Presentado por:**

Campos Sanabria, Ana Rosario

**Código ORCID:** 0000-0002-0725-0024

**Asesor:** Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

**Código ORCID:** 0000-0002-4633-2997

**Línea de Investigación General**

Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**

**2022**

 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> REVISIÓN: 01

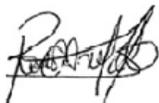
Yo, Campos Sanabria, Ana Rosario, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería Pediátrica de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022”, Asesorado por El Docente Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado, DNI N° 46370194, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>, tiene un índice de similitud de 10 (Diez) %, con código oid:14912:203034970, 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(a)  
 Campos Sanabria, Ana Rosario  
 DNI° 44814649



.....  
 Firma de Asesor(a)  
 Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado  
 DNI N° 46370194

Lima, 09 de Octubre de 2022



**DEDICATORIA:**

A mis padres por el apoyo que siempre me brindan.

**AGRADECIMIENTO:**

A nuestro asesor por el tiempo brindado y al jurado.

**Asesor: Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Yamaguchi Diaz, Lady Patricia

**SECRETARIO** : Mg. Fuentes Siles, Maria Angelica

**VOCAL** : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

**ÍNDICE**

**1. EL PROBLEMA .....;Error! Marcador no definido.**

1.1. Planteamiento del problema .....;Error! Marcador no definido.

1.2. Formulación del problema .....;Error! Marcador no definido.

1.2.1 Problema general .....;Error! Marcador no definido.

1.2.2 Problemas específicos.....;Error! Marcador no definido.

1.3.	Objetivos de la investigación .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
1.3.1	Objetivo general .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
1.3.2	Objetivo específico .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
1.4.	Justificación del estudio .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
1.4.1	Teórica .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
1.4.2	Metodológica .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
1.4.3	Práctica .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
1.5.	Delimitaciones de la investigación.....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
1.5.1	Temporal.....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
1.5.2	Espacial.....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
1.5.3	Población o unidad de análisis.....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
<b>2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
2.1	Antecedentes .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
2.2	Bases teóricas .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
2.3	Formulación de hipótesis .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
2.3.1	Hipótesis general .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
2.3.2	Hipótesis específicas.....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
3.1	Método de la investigación .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
3.2	Enfoque de la investigación .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
3.3.	Tipo de investigación .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
3.4	Diseño de la investigación .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
3.5	Población, muestra y muestreo .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
3.6	Variables y operacionalización .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
3.7.1	Técnica.....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
3.7.2	Descripción de Instrumentos .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
3.7.3	Validación.....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
3.7.4	Confiability .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
3.9	Aspectos éticos.....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>;Error! Marcador no definido.</b>

4.1 Cronograma de actividades .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
4.2 Presupuesto.....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
5. REFERENCIAS .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 2: Instrumentos .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 3: Formato de consentimiento informado .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin .....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022. Contó con un universo poblacional de 120 padres de niños menores de 6 años hospitalizados donde se aplicó el cálculo muestral de población finita y se

obtuvo una muestra de 93 padres de familia. La metodología utilizada es de método hipotético deductivo, tipo aplicada, enfoque cuantitativo, transversal no experimental. Para fines del recojo de datos se empleará dos encuestas; el cuestionario de calidad del cuidado de enfermería contó con una validez del 97% y confiabilidad  $\alpha=0.953$ , el cuestionario de satisfacción de los padres que contó con una validez del 90% y confiabilidad  $\alpha=0.810$ . Con los datos recabados se realizará el proceso de datos en una hoja de cálculo de Excel y SPSS versión 28 para la obtención de los resultados descriptivos y analíticos, con los que se puedan contrastar las hipótesis planteadas y obtener conclusiones del estudio para explicar sus objetivos las cuales serán contrastadas y se hallarán conclusiones explicativas de situaciones reales

Palabras clave: calidad del cuidado de enfermería, satisfacción de los padres.

#### ABSTRAC

The objective of this study is to determine the relationship between and the quality of nursing care the satisfaction of parents of hospitalized children in the pediatric service of a Lima Hospital, Lima 2022. It had a population universe of 120 parents of hospitalized children. where the finite population sample calculation was applied and a sample of 93 parents was

obtained. The methodology used was the hypothetical-deductive method, applied type, quantitative approach, non-experimental cross-sectional. For purposes of data collection, two surveys will be used; the nursing care quality questionnaire had a validity of 97% and reliability  $\alpha=0.953$ , the parent satisfaction questionnaire had a validity of 90% and reliability  $\alpha=0.810$ , on the other hand, With the data collected, the data process will be carried out in an Excel spreadsheet and SPSS version 28 to obtain the descriptive and analytical results, with which the hypotheses proposed can be contrasted and the conclusions of the study can be obtained.

Keywords: quality of nursing care, parent satisfaction humane.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La satisfacción del usuario según la entidad mundial de la salud, es reflejo de la calidad de atención, incluye un conjunto de componentes, entre ellos se encuentran: cumplir con los estándares para otorgar la atención, infraestructura idónea, recurso humano suficiente, seguridad del paciente, atención de calidad, universalidad de procedimientos orientadas a intervenciones sanitarias seguras, oportunas y accesibles, aportar favorablemente en la persona garantizando la vida del ser humano por medio de responsabilidad compartida con los dirigentes de la nación, los sistemas de salud y usuarios (1), por lo contrario las cifras de muertes que involucren la calidad de la prestación de salud seguirán en aumento a los reportados en el año 2020; cerca de 8,4 millones de pacientes fallecieron como producto de servicios de salud deficientes (2).

Por su lado, la entidad panamericana en salud, sostiene, las prestaciones sanitarias se sustentan bajo las políticas de calidad del servicio, las mismas que permiten mejorarlas de forma eficiente; sin embargo, el 30% de individuos de la región de las Américas cuentan con limitado acceso a una atención sanitaria y de la población que recibe la atención menos del 40% consideran que la atención recibida fue buena (3), lo cual repercute directamente en la satisfacción del usuario. Estas percepciones agrado o desagrado por la atención recibida se basa en la organización e interpretación de estímulos deseados con la coherencia del entorno, mediante la cual toman decisiones y juzgan las intervenciones y atenciones recibidas (4).

Es así que los atributos otorgados a los cuidados del enfermero, por parte de los padres de población pediátricos internados en un hospital simboliza cercanía al grado de satisfacción o insatisfacción del servicio; además se agrega que los cuidados de enfermería determinan el proceso

de recuperación del niño y su familia, puesto que el paciente pediátrico hospitalizado se encuentra vulnerable tanto emocional, física y psicológicamente haciéndolo dependiente de un cuidado de calidad que responda de forma hostil al padecimiento de permanecer en un medio hospitalario (5).

Para que los que los cuidados de enfermería se perciban eficientes debe poseer consideración la integración de actitudes, habilidades, destrezas y valores previa a la atención individualizada dirigida al paciente, donde el enfermero por medio del acto de cuidar satisface las necesidades de salud del paciente (6), con obediencia y acatamiento de “*los derechos del niño enfermo y hospitalizado*” (7) y principios bioéticos que exige al enfermero un actuar con moral ética, sin embargo, diversos componentes como la infraestructura, equipamiento, exceso laboral, entre otras circunstancias hacer caer la balanza en el quehacer del enfermero, deviniendo en cuidados deficientes de calidad. La baja calidad de atenciones se ha convertido en un gran obstáculo para frenar los problemas de salud con éxito, por lo que se incurre en la importancia de constantes evaluaciones y adopción de alternativas de solución (8).

Por otro lado, el contexto de pandemia por Covid19, obligó a los sistemas de salud adoptar diversas medidas en todas sus esferas y va dejando efectos negativos en diversos hogares por el fallecimiento de los cuidadores (padres, madres, abuelos, etc.) a causa del coronavirus dejando más de 2 millones de población menor a la mayoría de edad, se encuentran en condición de orfandad, lo cual repercute al bienestar global de dicha población (9), situación más crítica si el niño se encuentra hospitalizado por alguna patología y pierde a su o sus cuidadores, queda completamente al cuidado de la institución de salud hasta su recuperación, por ello la importancia del cuidado de calidad, educación continua en los cuidadores no solo en temas relacionados a la

salud de sus hijos sino en educación de la salud para ellos a fin de evitar contraer enfermedades que impida el acompañamiento de sus niños (10).

En tal sentido el Ministerio de Salud del Perú promueve que todas las instituciones sanitarias contemplen políticas de acorde a su realidad para garantizar la prestación de cuidado al paciente pediátrico con calidad, donde la atención del paciente pediátrico hospitalizado involucre intervención de diversos profesionales de salud de un hospital, sin embargo, el rol del enfermero es de gran relevancia en los entornos hospitalarios, por ser el personal que aparte de tener contacto directo con el niño es el personal que permanece todo el tiempo a cargo del cuidado del niño, donde sus actos marcan la calidad de sus prestaciones, con las cuales logra satisfacción de insuficiencias de salud de sus hijos, irradiando la apreciación positiva de los padres o cuidadores del niño, quienes al tener a sus hijos delicados se encuentran muy sensibles al trato del personal de enfermería (11).

Un Hospital de Lima, no es ajeno a las políticas orientadas al cuidado del paciente pediátrico en su categoría III-E de Institución Prestadora de Salud Pública, cuenta con servicios de atención directa en las áreas de consultorio externo, centro obstétrico, hospitalización, área de cirugías, emergencia, ambientes de cuidados críticos y órganos de apoyo. Donde un ingreso de paciente pediátrico para recibir atención tiene 3 formas: por consultorio externo, emergencia y referencias, aquellos que requieren manejo hospitalario pasan al servicio hospitalización de pediatría, que cuenta con 6 salas con una capacidad de 6 pacientes por sala a cargo de 1 enfermero por cada sala y 1 persona técnico para cubrir 2 salas, el niño por su condición permanece en compañía de un cuidador primario sea uno de los padres, abuelo y/o persona responsable del

paciente; generalmente son las madres las que permanecen en los ambientes de hospitalización, quienes participan del cuidado de sus niños conjuntamente con el equipo de salud (12).

Algunas condiciones patológicas del paciente pediátrico conllevan estancias prolongadas en la sala de hospitalización, donde los cuidadores aprenden de los cuidados que sus niños reciben y a la vez exigen el cumplimiento oportuno de los mismos, sin embargo, un único enfermero no se abastece para brindar cuidados en el horario exacto para los 6 pacientes a su cargo, causando desazón en el cuidador del niño, se suma a ello la priorización de atenciones que opta el enfermero frente a las necesidades del paciente, brindando mayor tiempo de cuidado a los más delicados, de aquellos que tienen mayor temor a alguna intervención o a los niños que más lloran, las decisiones del profesional repercuten en la complacencia del servicio de los padres atribuyendo que no reciben el tratamiento a la hora adecuada, presión al personal por la misma causa.

Se suma a ello los procedimientos que debe de realizarse en el tópic, donde los pacientes pediátricos son reacios a la colocación de dispositivos invasivos y su expresión es mediante el llanto, lo cual es vivido por el cuidador quien responde con impotencia, desesperación y agresión verbal hacia el profesional de salud, por ejemplo ante una colocación de catéter periférico venoso es natural que el niño llore o realice movimientos trunque la intervención y obliga repetir el procedimiento llegando a un máximo de 3 intentos, acciones que generan insatisfacción en los padres de familia de los paciente pediátricos.

Por lo señalado se plantea el estudio a fin de conocer si hay o no correspondencia de la satisfacción en padres de niños internados con los cuidados de enfermería en áreas de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022, para poder orientar sugerencias a las áreas respectivas a fin de

mejorar las debilidades identificadas y fortalecer las políticas institucionales para garantizar cuidados eficientes logrando la satisfacción en padres de los pacientes pediátricos.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión oportuna y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el Servicio de pediatría de un hospital de Lima, Lima2022?
- ¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión continua y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión segura y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022?

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

#### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.

#### **1.3.2 Objetivo específico**

- Identificar relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.
- Establecer la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión oportuna y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el Servicio de pediatría de un hospital de Lima, Lima2022.
- Señalar la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión continua y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.
- Especificar la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión segura y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.

## **1.4. Justificación del estudio**

### **1.4.1 Teórica**

En el presente proyecto empleará contrastación de resultados basado en teorías de conocimientos ya definidos sobre calidad de cuidados de enfermería, así como la satisfacción del padre de pacientes pediátricos internados, con el fin de lograr una retroalimentación positiva en el desarrollo de la institución y el recurso humano.

### **1.4.2 Metodológica**

En el presente proyecto los objetivos a investigar se lograrán mediante la técnica de la encuesta y mediante el empleo de análisis estadísticos con el fin de establecer la existencia de vinculación con eficacia de cuidado de enfermería con satisfacción de padres de los pacientes para su posterior contrastación con estudios que compartan variables similares.

### **1.4.3 Práctica**

En el presente proyecto se demostrará grados satisfacción de padres de los pacientes pediátricos, observando los problemas en calidad de los cuidados de enfermería, logrando que el resultado obtenido permita disminuir los puntos débiles del cuidado de enfermería aumentando su calidad, mejorando la satisfacción de padres de los pacientes pediátricos.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

Estudio contemplará como línea de temporalidad de noviembre a diciembre en el presente año.

### **1.5.2 Espacial**

En el presente proyecto será llevado a cabo en las instalaciones de un Hospital de Lima, siendo las instalaciones de hospitalización de Pediatría el entorno de recojo de datos, en la ciudad de Lima.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

La investigación contemplará al padre de familia del niño/a hospitalizado y su satisfacción por cuidados de enfermería recibida en sus hijos.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

*Nacional*

Palacios (13) tuvo como objetivo “*Determinar el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brindan la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital de la amistad Perú – Corea II – 2 Santa Rosa*”, desarrollo una investigación descriptivo correlacional, empleo dos cuestionarios los cuales fueron satisfacción materna y cuidado humanizado, los cuales cuentan con validez y confiabilidad aceptada, fue aplicada a una muestra de 35 madres de niños menores a cinco años, dicho instrumento conto con validez interna

y alta confiabilidad. El 77.1% de la muestra obtuvo una satisfacción media, la dimensión técnico científico obtuvo el 74.3% de satisfacción; 65.7% nivel medio de la dimensión interpersonal, y 85.7% nivel medio de la dimensión entorno. Concluye un nivel medio de padres de los pacientes pediátricos y cuidados de enfermería. (2021)

Bastos (14) tuvo como objetivo “*Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría en el hospital regional de Pucallpa*”, desarrollo una investigación descriptivo correlacional, empleo dos cuestionarios los cuales fueron satisfacción materna y cuidado humanizado, los cuales cuentan con validez y confiabilidad aceptada, fue aplicada a una muestra de 62 madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría frente al cuidado de enfermería, conto con una validez y confiabilidad alta; obtuvo que el 51.6% tuvieron satisfacción intermedia, 35.8% satisfacción completa y 22.6% insatisfacción; a nivel de la dimensión tangible el 59.7% obtuvieron satisfacción intermedia, dimensión fiabilidad 56.% satisfacción intermedia, la dimensión seguridad 56.% mediana y la dimensión afinidad 59.7% satisfacción intermedia. Concluyó que existe correlación a un grado de aprobación media, proyectando a la completa aprobación. (2021)

Socualaya(15) tuvo como objetivo “*Determinar la relación entre cuidado humanizado y satisfacción familiar en padres de niños hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público de Huancayo*” desarrollo una investigación descriptivo correlacional, empleo dos cuestionarios, los cuales tuvieron validez realizado por expertos en el tema que alcanzó un coeficiente V de Aiken de 0.98 y confiabilidad  $\alpha = 0.79$  catalogada como

excelente, lo realizó en una muestra de 60 padres de pacientes recién nacidos. Llego a concluir que los cuidados de enfermería y la aprobación de la familia RN del Servicio de Neonatología tuvieron relación. (20212)

Cielo (16) tuvo como objetivo “*Determinar la relación que existe entre el Cuidado Humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción materna en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en el Hospital Belén de Trujillo*”, desarrollo una investigación descriptivo correlacional, empleo dos cuestionarios los cuales fueron satisfacción materna y cuidado humanizado, los cuales cuentan con validez y confiabilidad aceptada, fue aplicada a una muestra de 40 madres, se obtuvo al 52.5% de madres que perciben los cuidados de enfermería como elevado, 32.5% media y baja al 15%; mientras que la satisfacción baja 55% de padres, 33% media y 13% elevado. Concluyo que hay vinculación para los elementos estudiados. Evidenciado por  $r=0.84$  y  $p = 0.00$ .(2020)

Amaringo y Quiroz (17) tuvieron como objetivo “*Determinar la influencia de los cuidados de enfermería en la satisfacción de padres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa*”, desarrollo una investigación descriptivo correlacional, empleo dos cuestionarios los cuales fueron satisfacción y cuidado, los cuales cuentan con validez y confiabilidad aceptada, fue aplicada a una muestra de 20 padres y 20 enfermeras; halló 5% de los pacientes no recibieron atención óptimos, 40% eventualmente, en todas las atenciones el 55%, sobre la satisfacción el 5% están descontentos por los cuidados de enfermería, 40% eventualmente aprueban y 55% lo aprobó. Concluyo que existe vinculación de satisfacción de padres y los cuidados de enfermería, siendo positiva media o moderada ( $p=0.002<0.05$  y  $\rho=0,642$ ). (2019)

### *Internacionales*

Echevarría (18) planteo el objetivo “*Determinar la percepción del cuidador informal sobre el cuidado que proporcionan las enfermeras a sus niños en el servicio de pediatría del Hospital Delfina Torres de Conch*”, desarrollo una investigación descriptivo correlacional, empleo dos cuestionarios los cuales fueron satisfacción materna y cuidado humanizado, los cuales cuentan con validez y confiabilidad aceptada, fue aplicada a una muestra de 153 cuidadores informales, los cuales describen al cuidado de los enfermeros como empático respetuoso y orientado a su trabajo, resaltando que los medios comunicativos asociados al cuidador-usuario-enfermero obtuvo un logro esperado. Concluyo que existe percepción buena del servicio humanizado los cuidados de enfermería. (2021)

Arias et al. (19) tuvieron como objetivo “*Analizar el nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al rol del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas*”, desarrollo un estudio cuantitativo, descriptivo, observacional, usaron encuestas en pediatría validada y con confiabilidad alta, en una población de 39 encuestados, se evidencia dentro de la satisfacción de los cuidadores frente a cuidados de enfermería: dimensión humana 23% insatisfacción, dimensión oportuna 83% satisfacción total, dimensión continua 78% de satisfacción. Concluyo que se presenta aprobación en el grado de satisfacción por los cuidados de enfermería y cuidadores de pacientes pediátricos. (2021)

Saya (20) tuvo como objetivo “*Conocer la satisfacción de los padres y las madres con la humanización de los cuidados prestados en la UCIP del Hospital Teresa Herrera (HTH), perteneciente al Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña*”, desarrollo una investigación observacional, empleando instrumento validado EMPATHIC – 30, el cual estudia la aceptación de los papas y las mamás sobre la humanización de cuidados proporcionados a su hijo de largo estancia en la UCIP, en una población de 377 participantes.(2020)

Baloy (21) tuvo como objetivo “*Conocer el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátrico atendidos por el profesional de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha*”, realizo un estudio cuantitativo - cualitativo, desarrollo un instrumento de cuestionario de encuesta cuidados de la familiares por los cuidados a pacientes pediátricos y por entrevista para establecer contacto entre familiar y enfermería, para recolección de datos en una muestra de 79 individuos de paciente, reportó 84% de padres con aprobación satisfactoria, 10% bajo y el 6% sin aprobación, sobre tiempo en el hospital, 77% aprobó, 16% medio y 6% no aprobación. Concluyo existencia en sus objetivos. (2019)

Canché (22) tuvo como objetivo “*Analizar el cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los pacientes*”, desarrollo una investigación descriptivo, utilizo encuestas CARE-Q el cual contiene 07 subdivisiones: accesible, orienta y permite, cuida, prevé, valores, seguimiento educación, cuales comprobaran la efectividad del cuidado del enfermero en 12 trabajadores de salud y 60 padres de los pacientes pediátricos; obtuvo un nivel satisfacción de 44-29% medio, 19% alto, resalta la confianza con 65% satisfacción alta; por otro lado se aplicó una guía de observación

comprobandose que los profesionales de salud lograron mejor récord en acceso, cuidado y valores. Concluyo, calidad del cuidado es baja, porque no se cumplen las categorías exigentes por el CAREQ. (2019)

## **2.2 Bases teóricas**

### **Variable 1. Calidad del cuidado de enfermería**

Calidad del cuidado en enfermería son conjunto acciones y procedimientos a fin de obtener mejores condiciones para ofrecer una atención integral y eficiente, oportuno y de impacto positivo para los que reciben y acepten el cuidado, cuyo principal fin es cubrir las necesidades de salud del usuario, orientándolas hacia la mejora perenne, poniendo en práctica sus conocimientos científicos y prácticos, así como la relación interpersonal-terapéutico (31).

La enfermera es la encargada de proporcionar cuidados a persona sana y enferma, por medio de actos de ayuda y apoyo para favorecer situaciones, maneras de vivir que lleva la persona, mostrando preocupación, afecto y compromiso al cuidado del paciente, así mismo, cumple el rol protector y de defensa al paciente, procurando conservar el ambiente optimo y seguro para evitar daño o lesiones al paciente. Comprende los sentimientos del paciente, ayuda al cumplimiento de la terapéutica, educa al paciente y a la familia sobre la salud y sus cuidados (32).

Se resume la calidad del cuidado como técnica orientada a la fundamento científico y tecnológico obtenida hacia la satisfacción de necesidades del usuario, su sustento está en lograr niveles de

excelencia profesional al usar materiales disponibles eficazmente, con lo cual orienta sus procesos de atención al logro de los objetivos de protección de daños inherentes al sistema sanitario (33).

### **Dimensiones de la calidad del cuidado:**

- Dimensión técnica científica, uso óptimo en los modelos técnicos (procedimientos y equipamiento) y científicos (profesional idóneo) dando atención, caracterizado por búsqueda en procedimientos seguros y las mejores acciones comprobados en usuarios, basados en la calidad-ética-riesgo-beneficio (34).

- Dimensión humana, engloba los aspectos interpersonales de la atención sobre derechos en seres humanos y los principios éticos, mostrando interés por las necesidades del paciente, sin dejar de lado el trato cordial, por lo cual se considera como la esencia y razón de ser del sistema de salud, la misma que está orientada a prestar atención que garantice la salud del individuo (35).

- Dimensión entorno, indica a la relación entre las facilidades que cuenta la institución para lograr la prestación de sanidad, generando más importancia en el paciente con precios accesibles (36).

### **Variable 2. Satisfacción de padres**

Es aquella impresión de los padres o cuidadores frente a una experiencia habida, causa expectativas y predisposiciones a emitir opiniones a favor o en contra a cerca del cuidado otorgado a sus hijos, dichas opiniones se ven influenciado en algunas oportunidades por una estancia prolongada de su hijo. Estas percepciones en los padres de pacientes pediátricos integran el conjunto de aspectos elementales como el respeto, recibir información adecuada, equidad, ser partícipes decidiendo intervenciones, sentir aporte emotivo y participación en los cuidados de sus hijos; de percibir los servicios de acorde a sus expectativas o superan los mismos se obtendrá satisfacción en los padres a cerca de los cuidados de enfermería que reciben sus hijos, que deviene en expresiones favorables hacia el personal de salud (23).

Asimismo, la satisfacción del usuario es considerado un rango de medida en evaluación al expresarse como un hito valido, confiable para la calidad del cuidado, se valora por medio de las percepciones que expresan los padres de pacientes pediátricos sobre la hospitalización y el servicio que reciben durante la estadía en ese sitio. Esta atribución al cuidado debe ser congruente con las expectativas que tenía el padre de familia sobre la atención y la percepción posterior a recibir el servicio (24).

la satisfacción de los papas hacia el ente que sus hijos han recibido, se ve caracterizado por cuan rápido fue la solución a los problemas de sus hijos, el trato que recibe el personal a cargo de su atención, la amabilidad con la cual fueron atendidos, cabe resaltar que la atención puede variar de según los recursos institucionales, el contexto social y con mayor énfasis en los entorno de hospitalización pediátrica donde los pacientes experimentan diversos procedimientos que causan

temor al paciente y los padres experimentan sentimientos de tristeza, colera, nervios, dolor, enfado con el personal y las indicaciones para administración de medicamentos, análisis de laboratorio, entre otras órdenes dadas para sus hijos (25).

### **Importancia de la satisfacción de los padres**

La apreciación por el padre de familia de un niño hospitalizado es un punto evaluativo sobre aprobación del profesional, así mismo es un indicador de evaluación en general del sistema de salud, por ello cubrir lo que desean los tutores sobre el servicio que reciben los pacientes pediátricos es de gran importancia no solo por la satisfacción de ellos sino aporta en la aceptación de las intervenciones que favorece el proceso de recuperación del paciente pediátrico (26).

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

- **Humana**, engloba cuidados al paciente y su familiar por parte de la institución de salud, de los trabajadores del equipo de salud con profesionalismo, exactitud y respeto a los derechos de la persona, protección de su integridad, cuidado holístico, fomentar el apoyo familiar al paciente sin aislarlo de lo cuidados ofrecidos al niño. Asimismo, comprender las necesidades del niño y de sus padres, atenderlos con un trato cálido, amable, identificándoles por su nombre, entre otras características humanas que el niño merece por el equipo de salud (27).

- **Oportuna**, cuando la prestación de los cuidados es otorgada a tiempo y en un contexto adecuado a las necesidades del paciente, partiendo de la identificación exacta del cuadro clínico, diagnóstico de enfermería y el plan de cuidados establecidos por el enfermero. Siendo el enfermero aquel más competente para asegurar la prestación oportuna de las atenciones, por su formación profesional, la permanencia continua con el paciente y la responsabilidad del monitoreo y cuidados generales desde el confort, administración de medicamentos y asistencia en los procedimientos de mayor complejidad (28).
- **Continua**, enmarca la asistencia de forma perenne en la atención que el paciente requiere, sin interrupción alguna, dichos cuidados otorgados al paciente pediátrico y a sus padres agrupa el hecho de brindar información clara y comprensible acerca de la situación de los pacientes pediátricos y las dificultades que pueda presentarse, informe sobre la alimentación que el paciente recibe e incluir al padre de familia en el cuidado que el niño recibe (29).
- **Segura y libre de riesgo**, se sustenta en las intervenciones dadas a la persona, familia y comunidad, las mismas que debes estar fuera de peligro para bienestar psicológico, social y físico. Requiere el conocimiento idóneo sobre sus efectos adversos para prevenirlos y actuar de forma oportuna, así mismo brindar debe informar al familiar sobre los mismos. (30).

## **Teoría de enfermería**

Kristen Swanson, menciona que el cuidado debe ser una manera educativa de interactuar con la persona, transmitiendo compromiso y responsabilidad, partiendo de cinco pilares fundamentales para tal objetivo; conocimiento, estar con, posibilitar, hacer por y conservar creencias. Considera que estos principios elementales permitirán al enfermero orientar sus cuidados de calidad y como resultado de los mismos la recuperación o restauración de la salud de la persona en todos los enfoques (37).

Teoría de Henderson, hace mención que calidad del cuidado de enfermería es consecución de un grupo de componentes e intervenciones permitiendo la restauración de la salud del usuario, donde calidad de cuidados da respuestas favorables a lo que necesitan y esperan los usuarios, dichas intervenciones ejecutadas con el recurso material y humano disponible al cual se agrega los conocimientos científicos propios del profesional de enfermería a fin de alcanzar la máxima complacencia posible del paciente. Estos conocimientos científicos del profesional se focalizan en la resolución oportuna de los requerimientos sanitarios, considerando la forma oportuna, continua, con respeto, propiciando el beneficio mas no el maleficio, con un buen trato cálido y humano que afiance la relación enfermera-paciente, comunicación acertada con la persona, familia y entorno (38).

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Ha= Si existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidado de enfermería la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.

Ho= No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

Hi= existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.

Hi= existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión oportuna y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital Lima, Lima 2022.

Hi= existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión continua y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.

Hi= existe relación estadísticamente significativa calidad del cuidado de enfermería en su dimensión segura y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.

### **3.METODOLOGÍA**

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

Se propone como método el hipotético deductivo por cuanto expondrá hipótesis de estudio, para explicar sus objetivos las cuales serán contrastadas y se hallarán conclusiones explicativas de situaciones reales (39).

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

El trabajo será cuantitativo, por cuanto las relaciones evaluarán la causa y efecto sobre las variables estudiadas, se empleará acopio de datos y mediante asignaciones numéricas se realizarán los análisis de estadística, logrando una respuesta a la situación problemática (40).

#### **3.3. Tipo de investigación**

De tipo aplicada, puesto que aceptará sapiencias ya determinados; siendo un estudio observacional de las variables en estudio y prospectivo porque recogerá la búsqueda sobre los eventos de interés (39).

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

Estudio no experimental pues no modificará los entes estudiados; será correlacional buscando hallar correlación entre las variables de estudio transversal al emplear un tiempo de recolección de datos establecidos.

### **3.5 Población, muestra y muestreo**

La población es 120 padres de pacientes pediátricos menores de 6 años empleando un método no probabilístico en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.

#### *Crterios de Inclusión*

Padres con pacientes pediátricos ubicados dentro de hospitalización de niños al momento del estudio, que tengan por lo menos 24 horas de estancia, tengan un diagnóstico definido en un Hospital de Lima y accedan ser parte de la investigación.

#### *Crterios de Exclusión*

Padres con pacientes pediátricos no ubicados dentro del servicio de hospitalización de pediatría, que no tengan 24 horas de estancia, no tengan un diagnóstico definido y no accedan ser parte del estudio.

La muestra se obtendrá mediante la fórmula en población finita, se obtuvo 93 padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Fórmula para calcular tamaño muestral para una población finita

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

Donde:

N: Tamaño de población (120)

n: Tamaño de muestra

Z: nivel de confianza=1.96% (95%)

E: Error máximo permisible =5%

p: Nivel de aceptación = 50%

q: Nivel de rechazo =50%

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 120}{(0.05)^2 (120 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 93$$

La representación de la población para el estudio será mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual respetará criterios de elegibilidad y la naturaleza de la exploración

### 3.6 Variables y operacionalización

#### Variable 1: Calidad del Cuidado de Enfermería

##### Definición conceptual:

Empleo eficaz de recursos empleados a un elevado nivel del profesional, protegiendo a paciente y obteniendo un riesgo menor de injuria al paciente, logrando un alto valor de beneplácito del paciente (42).

##### Definición operacional:

Ejercicio profesional correcto y eficiencia del personal de sanidad durante sus turnos del servicio de pediatría.

#### Matriz operacional - Variable Calidad del Cuidado de Enfermería

Dimensiones	Indicadores	Nº ítems	Escala de medida	Escala valorativa (niveles o rangos)
	Personalización			
Técnico-científico	Absuelve dudas o preguntas	01 -05	Ordinal	Bueno (38-48)
	Brinda información			
	Brinda seguridad			

---

	Explica procesos a realizar		Regular
	Trato equitativo		(27-37)
	Identificación del familiar del paciente		Malo
Humana	Socialización	06 - 11	(16-26)
	Confianza en los procedimientos		
	Libertad para expresar sentimientos		
	Trato de amabilidad, respeto y paciencia		
	Ambiente agradable		
	Limpieza y pulcritud en el material empleado		
Entorno	Orden en los ambientes	12 - 16	
	Limpieza de los espacios hospitalarios		
	Privacidad de los ambientes usados		

---

**Variable 2:** Satisfacción en padres con pacientes pediátricos

**Definición conceptual:**

Juicio de valoración que realiza el familiar encargado del paciente pediátrico tomando en consideración el servicio recibido por personal de sanidad y los ambientes hospitalarios cubriendo sus expectativas (41).

**Definición operacional:**

Percepción de los padres sobre las atenciones recibidas por parte de las enfermeras hacia sus hijos durante el tiempo hospitalario en los cuales deben permanecer los pacientes.

**Matriz operacional - Variable Satisfacción de los padres**

Dimensiones	Indicadores	Nº ítems	Escala de medida	Escala valorativa (niveles o rangos)
Humana	Destreza	01 - 08	Ordinal	Alta (96 -130) Media (61 – 95) Baja (26 - 60)
	Respeto			
	Gentileza			
	Empatía			
Oportuna	Disposición	09 - 14		
	Paciencia			
	Investigación			
	Necesidades			
Continua	Tiempo	15 -19		
	Colaboración de padres			
	Esclarecimiento y facilitación			
Segura libre de riesgo	Reserva	20 -26		
	Cordialidad			
	Instrucción			
	Ambiente			

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

#### **3.7.1 Técnica**

El acopio informativo mediante la encuesta arreglada hacia la muestra poblacional a investigar, emplearán dos encuestas para el proyecto de investigación las cuales están orientadas a compilar datos para la obtención de los resultados.

#### **3.7.2 Descripción**

El trabajo a investigar empleará instrumentos que están orientados a la población en estudio, ambos instrumentos cuentan con una validación alta y alcanzan un grado de confiabilidad alta.

El primer cuestionario “Calidad del Cuidado de Enfermería” desarrollada por Guerra, en Loreto, en el Hospital Regional de Loreto – Iquitos, el año 2018 (44).

El cuestionario evalúa la característica de la decisión de enfermería con 16 preguntas divididas tres dimensiones, cinco ítems para la dimensión técnico-científico, seis sobre dimensión humana y cinco en dimensión del entorno.

La escala de medición es de Likert, asignando el puntaje de uno para “nunca”, dos para “a veces” y tres para “siempre”.

La escala valorativa consigna los siguientes niveles y rango: Bueno (38-48), Regular (27-37) y Malo (16-26).

El segundo cuestionario “Satisfacción de los padres” fue desarrollado por Loayza en la Universidad Norbert Wiener, Perú, el año 2022 (43).

El cuestionario evalúa la satisfacción de los padres, cuenta con 26 preguntas distribuidas en cuatro dimensiones, ocho ítems dimensión humana, seis ítems para dimensión oportuna, cinco ítems para dimensión continua y siete ítems para dimensión segura y libre de riesgo.

La escala de medición empleada es de Likert, teniendo presente la siguiente clasificación uno para “nunca”, dos para “casi nunca”, tres para “a veces”, cuatro para “casi siempre”, y cinco para “siempre”.

La escala valorativa, presentará los niveles y rangos de: Alto (96-130), Medio (61-95) y Bajo (26-60).

### **3.7.3 Validación**

Se contó con juicios de personas experimentadas en la materia los cuales evaluaron cada ítem del cada cuestionario brindando sentencia favorable en su ejecución.

Para el instrumento sobre calidad de cuidado fue evaluado por cinco expertos de enfermería maestros en el segmento asistencial y con años en enseñanza universitaria realizado en el Hospital Víctor Ramos Guardia logró 0,97% alto nivel de validez

En el caso del instrumento de la satisfacción de los padres su validez se realizó mediante los promedios por preguntas en su operación binomial realizado por 8 jueces expertos, obteniéndose la aprobación como resultado de validez 0.90%.

### **3.7.4 Confiabilidad**

Los instrumentos empleados, utilizaron Cronbach para su confiabilidad:

-El primer instrumento desarrollada por Guerra en Loreto en el hospital regional de Loreto Iquitos en el año 2018, alcanzó el resultado de 0.810, relacionada como alta confiabilidad, estabilidad, adaptación y metodología de las preguntas planteadas

-El segundo instrumento fue desarrollado por Loayza en la universidad Norbert Wiener Perú, el año 2022, logró el resultado de 0.953, contemplada como alta confiabilidad, estabilidad y metodología de las preguntas planteadas

### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

La información obtenida mediante las encuestas aplicadas a la muestra poblacional, se procesarán utilizando M. Excel, posteriormente realizar la analítica correspondiente obteniendo resultados descriptivos evidenciada en tablas o gráficas; los resultados analíticos serán trabajados mediante SPSS V. 25, por lo cual se obtendrá la contrastación de la hipótesis a través del estadístico Rho de Spearman, obteniendo la veracidad de los objetivos planteados.

### 3.9 Aspectos éticos

Se conservará aspectos moralistas exigidos en seres humanos, se respetará la libertad de las personas en decidir su participación en la investigación respetando los principios éticos de enfermería beneficencia, autonomía, justicia y equidad sin ningún tipo de coacción, se mantendrá el respeto equitativo para todos los pacientes resaltando el beneficio para ellos mismos; así mismo, se enaltecerá el reglamento de la Universidad Norbert Wiener y lo que sus reglas académicas exigen para trabajos en investigación (Guía de trabajos de Investigación, año 2022), se recalca la originalidad del presente trabajo respetando el grado académico a obtener.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1 Cronograma de actividades

Rubro a ejecutar	Noviembre 2022				Diciembre 2022			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Generación de ideas								
Recolectar fuentes de información								
Sintetizar marco referencial, estudios previos								

Plasmar las limitantes e recursos disponibles								
Fijas metas de la investigación								
Fijar la metodología del estudio								
Población, muestra y muestreo								
Definir la forma de recolectar información								
Señalar campo bioético del estudio								
Modo de trabajar la información								
Adjuntar información anexa								
Registro y consolidación del estudio								
Registro de proyecto: versión 1								
Exponer el estudio								

#### 4.2 Presupuesto

	<b>ELEMENTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTE TOTAL</b>
<b>HUMANO</b>			
Tesista	Licenciada	01	00.00
Asesor estadístico	Estadista	01	900.00
Subtotal			900.00
<b>MATERIALES Y EQUIPO</b>			
Computadora	Unidad	01	400.00
Impresora	Unidad	01	300.00

Escritorio	Unidad	01	300.00
Subtotal			1000.00
<b>SERVICIOS</b>			
Impresiones	Unidad	2 millar	100.00
Logística	Unidad	Diversos	150.00
Material de escritorio	Unidad	Diversos	80.00
Refrigerio	Unidad	Diversos	100.00
Subtotal			330.00
<b>OTROS</b>	Unidad	Diversos	200.00
Subtotal			200.00
<b>TOTAL</b>			<b>2430.00</b>

## REFERENCIAS

1. Sosa O. Percepción de la atención humanizada en emergencias de pediatría en un hospital de cuarto nivel de bogotá. [Tesis para optar el grado de especialista en pediatría]. Ecuador: Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá; 2020. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/35937>
2. OMS. Servicios sanitarios de calidad. [Internet].; 2020 [citado el 1 de agosto 2022. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
3. Organización Panamericana de la Salud. Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas. [Internet].; 2019 [citado 21 de agosto 2022. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es#gsc.tab=0).
4. Spyridoula T, Koulierakis J. Factores que afectan la satisfacción de los padres en las salas de pediatría. Japan Journal of Nursing Science. 2019 noviembre; 16(2): 102-124.
5. Fernández C, Mansilla E, Aravena A, Antiñirre B, Garcés M. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enfermería. 2020 junio; 11(1):1-10.
6. Loureiro F, Borges Z. Estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel Delphi. Enferm. glob. 2021 abril; 20(62):382-391.

7. Lizasoáin O. Rights for Sick and Hospitalized Children: The Right to Education. Achievements and Prospects. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Navarra. 2015 abril; 9(5): 89-97.
8. Galmés P. Importancia de la humanización de los cuidados de enfermería en pacientes pediátricos y su familia. [Tesis de titulación]. Balarica: Universitat de les Illes Balears; 2018.
9. Hillos S, et al. Estimaciones mínimas globales de niños afectados por la orfandad asociada a COVID-19 y muertes de cuidadores: un estudio de modelado. The Lancet. 2021 junio; 396(10298): 289-302.
10. Kentor R, Kaplow J. Supporting children and adolescents following parental bereavement: guidance for health-care professionals. The Lancet Child & Adolescent Health. 2020 diciembre; 4(12): 11-23.
11. Hospital de Emergencias Pediátricas. Reglamento del niño acompañado Lima: Oficina gestión de calidad; 2020.
12. Minsa. Plan Operativo Intitucional Multianual 2022-2024 Lima: Resolución Directoral N° 119-2021-DG-HONADOMANI-SB; 2021.
13. Palacios L. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital de la Amistad Perú-Corea 2. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Piura: Universidad nacional de Piura; 2021. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2507>

14. Bastos R. Nivel de satisfacción de madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa. [Tesis para optar es grado de enfermera especialista en pediatría]. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali, Ucayali; 2021. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8178977>
15. Socualaya G. Cuidado humanizado y satisfacción familiar en padres de niños hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital público. [Tesis para optar el grado de especialista en cuidados intensivos neonatales]. Huancayo: Universidad Peruana Union, Junin; 2021. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5062>
16. Cielo M. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción materna del niño hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos pediátricos. [Tesis para optar el grado de especialista en cuidados pediátricos]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Lambayeque; 2020. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16355>
17. Amaringo K, Quiroz G. Influencia de los cuidados de enfermería en la satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa. [Tesis para optar el grado de especialista en cuidados pediátricos]. Callao: Universidad Nacional del Callao, Lima; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4595>
18. Echevarría C. Percepción del cuidador informal sobre el cuidado humanizado de enfermería en pacientes pediátricos del hospital Delfina Torres de Concha. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Ibarra: Universidad Técnica del Norte, Esmeraldas; 2021. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11731>

19. Arias A, Avella S, Barragan M, Campos L, Walteros N. Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al cuidado de enfermería en hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Colombia: Fundación Universitaria Juan N Corpas Escuela de Enfermería, Bogota; 2021. Disponible en: <https://repositorio.juanncorpas.edu.co/handle/001/112>
20. Saya L. Satisfacción de los padres y las madres con la humanización de los cuidados en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Teresa Herrera. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. España: Universidad de Coruña, Coruña; 2020. Disponible en: [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/26289/SayaVarela\\_Lorena\\_TFG\\_2020.pdf](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/26289/SayaVarela_Lorena_TFG_2020.pdf)
21. 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 para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas; 2019. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2006>
22. Caché 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-hospital-instituto-ecuatoriano-seguridad.html>
23. La Madrid K. Comunicación terapéutica de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de un hospital de Lima. [Tesis

- para optar el grado de especialista en cuidados pediátricos]. Ñaña: Universidad Peruana Unión, Lima; 2019. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3032>
24. Chimbor S, De La Cruz E. Calidad de cuidado de la enfermera y la satisfacción del cuidado del niño hospitalizado. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Lambayeque; 2018. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13729>
  25. Escudero R, Angione E, Dasso A, Ledesma F. Encuesta de satisfacción de padres de pacientes y equipo médico sobre el consentimiento informado en un hospital pediátrico de la Ciudad de Buenos Aires / Satisfaction survey of parents and medical staff regarding informed consent in a pediatric hospital. *Medicina infantil en Portal de Revistas Científicas em Ciências da Saúde*. 2022 marzo; 29(1): 254-263.
  26. Pariona Y. Nivel de satisfacción de los padres en relación al cuidado que brinda el enfermero en la unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital de Lima. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Universidad Peruana de los Andes, Lima; 2020. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3094>
  27. Castro V, Márquez V. Satisfacción de los padres frente al cuidado que brinda el enfermero en niños hospitalizados del servicio de medicina del Instituto Nacional de Salud del Niño-Lima. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Callao:, Lima; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3973>
  28. Poma L. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisiten a los servicios de emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño. [Tesis de

- maestría]. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima; 2021. Disponible en: <https://www.posgradoupch.pe/programa/sustentaciones-de-tesis-mayo-2021/>
29. Alania V. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en Cred, Centro de Salud de Lima Este. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima; 2019. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11730?show=full>
  30. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto De Salud I – 2 Amantani. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Universidad Nacional Del Altiplano, Puno; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9653>
  31. Santiago A, Jimenez E, Martha P, Hernandez A. Qualidade do cuidado de enfermagem a partir da abordagem de donabedian em pacientes hospitalizados com dor. Cienc. enferm. 2020 diciembre; 26(22): 292-311.
  32. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Perception of the quality of nursing care from the perspective of people hospitalized in a public institution. Sanus. 2021 febrero; 5(14): 78-89.
  33. Reynel C. Calidad de atención de enfermería en pacientes con dificultad respiratoria del área clínica del hospital general delfina torres de concha Esmeraldas. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas; 2019. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1824>

34. García M. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Universidad Nacional de Piura, Piura; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1620>
35. Maza V, Ortiz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Huacho: Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión, Lima; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6349>
36. Reategui A, Iberico S, Tangoa S. Calidad del cuidado de enfermería y estancia hospitalaria del neonato prematuro en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Regional Loreto. [Tesis de titulación]. Universidad Peruan Unión, Loreto; 2018. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1097>
37. Huamán D. cuidado enfermero durante la lactancia materna basada en la teoría de Kristen Swanson en madres primigestas del Hospital Augusto Hernández Mendoza – Essalud Ica. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa; 2017. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6873>
38. Condori M. Cuidados de enfermería según Virginia Henderson y su relación con la calidad de vida del Adulto Mayor que pertenece al Centro de Salud. “La Esperanza” Tacna – 2016. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna; 2016. Disponible en:

[http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2281/1026\\_2016  
condori\\_orellana\\_my\\_facs\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2281/1026_2016_condori_orellana_my_facs_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

39. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación administración, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1ra ed.). México: Editores.S.A.: McGraw-Hill; 2019. 570p.
40. Ávila A. Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación. 1st ed. Lima: Ediciones R.A.; 2016. 280p.
41. Cordova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital de emergencia de Villa El Salvador. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Inaca Garcilazo de la Vega, Lima; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3192>
42. MinisteriodeSalud d. Manual de implementación del Modelo de cuidado integral de salud por curso de vida para la persona, familia y comunidad Lima: Minsa; 2021.
43. Loayza E. Calidad de atención y satisfacción de los padres, en el servicio de emergencia pediátrica, Hospital Rene Toche Groppo Chíncha. [Tesis para optar el grado de especialista en cuidados pediátricos]. Chíncha: Universidad Norbert Wiener, Lima; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5952>
44. Guerra L. Calidad del cuidado Enfermero y Satisfacción de Madres de Recién Nacidos del Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto – Iquitos, 2018. [Tesis para optar el grado de especialista en cuidados pediátricos]. Loreto: Universidad Nacional de la Amazonía

Peruana, Iquitos; 2018. Disponible en:  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1109?show=full>

## **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Establecer la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi= Si existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidado de enfermería la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.</p> <p>Ho= No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p>	<p>Variable: Calidad del cuidado</p> <p>Dimensiones: - Técnico-científico - Humana - Entorno</p> <hr/> <p>variable: satisfacción de los padres</p> <p>dimensiones: - humana - oportuna - continua - segura y libre de riesgo</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> Correlacional, Transversal no experimental</p> <p><b>Población:</b> 120 padres de niños hospitalizados menores de 6 años en un hospital de Lima.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Muestreo no probabilístico</p>

<p>¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de la enfermería en su dimensión oportuna y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión oportuna y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el Servicio de pediatría de un hospital de Lima, Lima2022.</p>	<p>Hi= existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión continua y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022?</p>	<p>Señalar la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión continua y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.</p>	<p>Hi= existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión oportuna y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital Lima, Lima 2022.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión segura y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022?</p>	<p>Especificar la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión segura y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.</p>	<p>Hi= existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión continua y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.</p>		

		Hi= existe relación estadísticamente significativa calidad del cuidado de enfermería en su dimensión segura y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022.		
--	--	---	--	--

## Anexo 2: Instrumentos

### CUESTIONARIO CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA

#### PRESENTACIÓN.

-El siguiente cuestionario es anónimo y las respuestas se utilizarán para observar el nivel de calidad de cuidado de enfermería hacia los pacientes pediátricos hospitalizados menores de 6 años de edad.

-Se agradece su participación en la presente investigación a los padres dedicados al cuidado de sus hijos aplicando la muestra no probabilística.

-A continuación, se presenta una serie de interrogantes las cuales puede responder con “X” en la opción que Ud., considere la más cercana a la realidad

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

ASPECTOS A EVALUAR		3	2	1
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTIFICO</b>				
01	¿Identifica usted a la enfermera?			
02	¿La enfermera, responde a sus dudas e inquietudes en relación a la hospitalización de su bebe?			
03	¿La enfermera le brinda información sobre los cuidados a tener en cuenta durante la hospitalización de su bebe?			
04	¿La enfermera le Brinda seguridad y a y u d a necesaria para el cuidado de su bebé en el hogar durante las sesiones educativas?			
05	¿La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su bebe?			
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>				
06	¿Usted fue atendido por la enfermera con igualdad de trato en relación a otras personas?			
07	¿La enfermera al dirigirse a usted le llama por su nombre?			
08	¿La enfermera estableció con usted un momento de dialogo?			
09	¿La información que le brinda la enfermera acerca del cuidado a su bebé disminuye sus miedos?			
10	¿La enfermera permite que usted exprese sus preocupaciones y temores?			
11	¿La Enfermera le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
<b>DIMENSIÓN DEL ENTORNO</b>				
12	¿El ambiente donde le atendió la enfermera fue de su agrado?			
13	¿Observa que la enfermera muestra interés por el mantenimiento de la limpieza del servicio?			
14	¿Usted observó orden en el servicio de pediatría del hospital?			

15	¿Los ambientes del servicio de pediatría estuvieron limpios y cómodos?			
16	¿Se sintió a gusto con la privacidad que le brindó la enfermera?			

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PADRES

### PRESENTACIÓN.

-El siguiente cuestionario es anónimo y las respuestas se utilizarán para observar el grado de satisfacción que tienen los padres de pacientes pediátricos hospitalizados menores de 6 años.

- Se agradece su participación en la presente investigación a los padres dedicados al cuidado de sus hijos aplicando la muestra no probabilística.

-A continuación, se presenta una serie de interrogantes las cuales puede responder con "X" en la opción que Ud., considere la más cercana a la realidad

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Humana</b>						
1	Le agrada que la enfermera al ingresar al servicio le saludó por su nombre					
2	La enfermera se muestra indiferente con usted cuando ingresa al servicio					
3	La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisas suaves)					
4	El tono de voz de la enfermera es suave y comprensible					
5	La forma como le trató la enfermera le invitó a expresar lo que estaba sintiendo					
6	La enfermera muestra desinterés por sus inquietudes cuando le pregunta					
7	Recibe orientación de la enfermera relacionado con la salud de su niño mientras espera ser atendido					
8	La enfermera que atiende a su niño le explica lo que hace					
<b>Dimensión: Oportuna</b>						
9	La enfermera se muestra impaciente para que usted exprese sus dudas e inquietudes					
10	La enfermera se torna molesta cada vez que le solicita información sobre los cuidados que su niño debe seguir en el hogar.					

11	La enfermera se encuentra correctamente uniformado y limpio					
12	La enfermera le brinda tratamiento a su niño en el horario establecido					
13	La enfermera se muestra indiferente cuando Usted le pregunta sobre el tratamiento que está recibiendo su niño					
14	Durante la permanencia en el servicio la enfermera estuvo dispuesta a atenderle de acuerdo a su requerimiento					
<b>Dimensión: Continua</b>						
15	La enfermera le explica los procedimientos que le realizan a su niño.					
16	La enfermera le hace participar en cuidado de su niño.					
17	La enfermera la hace esperar más de 20 minutos para ser atendido y/o ingresar al servicio.					
18	La enfermera que atiende a su niño mantiene confidencialidad a cerca de su diagnóstico de su niño					
19	Cuando usted tiene sus dudas o preocupación la enfermera se encuentra ocupada para escucharle					
<b>Dimensión: Segura y libre de riesgo</b>						
20	La forma como le trato la enfermera crea un ambiente de confianza que le permitió expresar sus problemas					
21	Al recibir la atención por la enfermera usted recibió un trato con paciencia y cálido					
22	Recibe actividades educativas relacionadas con la salud de su niño mientras espera ser atendido					
23	La enfermera se identifica por su nombre cuando usted ingresa al servicio					
24	Cuando ingresa al servicio la enfermera le orientación sobre las normas del servicio					
25	La enfermera respeta su privacidad cuando usted está en contacto con su niño					
26	El ambiente donde está su niño tiene buena ventilación					

### **Anexo 3: Formato de consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

**Instituciones:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigadores:** Lic. Campos Sanabria, Ana Rosario

**Título:** Satisfacción de los padres de niños hospitalizados y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima 2022

---

#### **Propósito del estudio**

Lo invitamos a participar en el estudio llamado “Satisfacción de los padres de niños hospitalizados y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima 2022”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito del estudio es determinar la satisfacción de los padres de niños hospitalizados y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima 2022. Su ejecución ayudara a la obtención de información actualizada en la población estudiada sobre la satisfacción de los padres de niños hospitalizados y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

#### **Procedimientos**

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Entrevista dirigida por el investigador, donde se le explicará los pasos a seguir.
- Proporcionará datos generales de manera anónimo, sin ningún dato personal como nombres, DNI, dirección, etc
- Responderá las preguntas que se le realiza con toda sinceridad
- La información otorgada solo es con fines del estudio, no serán empleados para otros fines ni lucro alguno.

La entrevista durara en promedio 10 a 15 minutos. Los resultados de las respuestas se serán almacenadas respetando la confidencialidad y el anonimato.

#### **Riesgos**

Su participación en el estudio no cuenta con riesgos perjudiciales a su salud.

**Beneficios**

Usted se beneficiará

**Costos e incentivos**

Usted no deberá nada por su participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económicos ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del paciente**

Si usted se siente incómodo durante la entrevista, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite. etica@ uwiener.edu.pe

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo ya haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI: