



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

“Calidad del cuidado enfermero en pediatría y satisfacción de los padres  
del servicio de medicina en un Instituto Nacional, Lima 2024”

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

**Presentado Por:**

**Autora:** Rodríguez Pacora, María Julia

**Código ORCID:** 0009-0008-5535-9180

**Asesor:** Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>

**Línea De Investigación**

Salud y bienestar

**Lima - Perú**

**2024**

 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	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, ... **RODRÍGUEZ PACORA MARÍA JULIA** 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 ENFERMERO EN PEDIATRÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL SERVICIO DE MEDICINA EN UN INSTITUTO NACIONAL, LIMA 2024”** Asesorado por la docente: Mg. Fernandez Rengifo Werther Fernando DNI ... 05618139 ORCID...<https://orcid.org/0000-0001-7485-9641> tiene un índice de similitud de (17 ) (diecisiete) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:343472450 \_\_\_\_\_ 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

**RODRÍGUEZ PACORA MARÍA JULIA** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....43417029

.....  
Firma de autor 2

DNI: .....



Firma

Mg. Fernández Rengifo Werther Fernando

DNI: ...05618139

Lima, 31 de marzo de 2024

**DEDICATORIA**

A mi querida familia  
especialmente a mis padres,  
esposo e hijos, por el apoyo que  
siempre me ha brindado.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor por su  
paciencia, tiempo y apoyo  
permanente para culminar  
con éxito mi trabajo de  
investigación.

**Asesor: Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando**  
**Código ORCID: 0000-0001-7485-9641**

**JURADOS:**

Presidente : Mg. Paola Cabrera Espezua  
Secretario : Yurik Anatoli Suarez Valderrama  
Vocal : Mg. Efigenia Celeste Valentin Santos

**INDICE**

1.EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
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	5
1.4.1. Justificación Teórica	5
1.4.2. Justificación Metodológica	5
1.4.3. Justificación Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Población	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis	18
2.3.1. Hipótesis general	18
2.3.2. Hipótesis específica	19

3. METODOLOGÍA	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. Variable y operacionalización	22
3.7. Técnica e instrumento de recolección	24
3.7.1. Técnica	24
3.7.2. Descripción de instrumentos	24
3.7.3. Validación	24
3.7.4. Confiabilidad	24
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	25
3.9. Aspectos éticos	26
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	27
4.1. Cronograma de actividades	27
4.2. Presupuesto	28
5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	29
ANEXOS	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Instrumento 1	43
Instrumento 2	45
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	47



## RESUMEN

El objetivo de este estudio es examinar la correlación entre la calidad de los cuidados de enfermería pediátrica y el grado de satisfacción de los padres del servicio de medicina de un instituto nacional, lima 2024. Material y método: El presente estudio emplea un enfoque cuantitativo descriptivo, utilizando una metodología no experimental de tipo correlacional. La muestra contó con un total de 90 individuos que se identificaron como padres de infantes atendidos en el servicio de medicina del instituto nacional entre los meses de Abril - Mayo 2024. El levantamiento de datos empleará una técnica de encuesta, utilizando un instrumento compuesto por 20 preguntas para la variable uno y 16 preguntas para la segunda variable. Es importante reconocer que este instrumento ha sido validado en investigaciones anteriores y han sido modificados a la luz de su utilización en el ámbito de la pediatría.

*Palabras Clave:* Calidad, Cuidado Enfermero, Nivel de Satisfacción.

## **ABSTRACT**

The aim of this study is to examine the correlation between the quality of pediatric nursing care and the degree of satisfaction of parents in the medical service of a national institute, Lima 2024. Method: The present study employs a descriptive approach, using a non-experimental correlational methodology. The sample included a total of 90 individuals who identified themselves as parents of infants attended at the medical service of the national institute between April – May 2024. The data collection will employ a survey technique, using an instrument composed of 16 questions. It is vital to acknowledge that this particular instrument has undergone validation in prior scholarly investigations and has been modified for application in the field of pediatrics.

**Keywords:** Quality, Nursing Care, Level of Satisfaction

## **I. EL PROBLEMA**

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

Se considera que un indicador fiable de la calidad de la atención es la satisfacción del paciente, para medirla se puede utilizar la percepción de los pacientes o de los padres de la población estudiada. Se puede caracterizar como un indicador de calidad que expresa una evaluación de dos factores importantes: el servicio de hospitalización y la atención recibida durante la estancia en el hospital (1).

Según Avedis Donabedian, "cualquier método o estrategia de garantía de calidad que se aplique tendrá éxito". Lo mismo dice Jacques Horovitz: "La satisfacción del paciente es un signo de calidad" (2). Los usuarios del sistema sanitario están cada vez más insatisfechos debido al creciente número de demandas de atención en los centros sanitarios (3). En consecuencia, se hace necesario buscar y comunicar hallazgos para tomar decisiones.

Aunque la Organización Panamericana de la Salud afirma que los servicios de salud se basan en políticas de calidad del servicio, que permiten mejorarlos eficazmente, 30% de las personas en la región de las Américas tienen acceso limitado a la atención de salud, y menos de 40% de la población que recibe atención piensa que la atención que recibió fue buena, lo que tiene un impacto directo en la satisfacción del usuario. Esta organización e interpretación de los estímulos deseados con la coherencia del entorno, a través de la cual las personas toman decisiones y evalúan las intervenciones y la atención recibida, es la base de estos sentimientos de disfrutar u odiar la atención recibida (4).

Por el contrario, la pandemia de Covid19 ha obligado a los sistemas sanitarios a aplicar diversas medidas en todos los ámbitos y está teniendo un impacto negativo en numerosos hogares debido a la muerte de cuidadores (padres, abuelos, etc.) como consecuencia del coronavirus, dejando huérfanos a más de 2 millones de niños menores de edad, lo que repercute en el bienestar general de esta población (5).

Debido a la vulnerabilidad emocional, física y psicológica del niño hospitalizado, que lo hace dependiente de una atención de calidad que responda de forma hostil al enfermo, las atribuciones dadas a los cuidados de enfermería por los padres de un paciente pediátrico hospitalizado en un hospital simbolizan la proximidad al grado de satisfacción o insatisfacción con el servicio. También se añade que los cuidados de enfermería determinan el proceso de recuperación del niño y de su familia (6).

Para que los cuidados de enfermería sean vistos como eficientes, se debe tener en cuenta la integración de actitudes, habilidades, destrezas y valores previos a la atención individualizada que se brinda al paciente, donde la enfermera, a través del acto de cuidar, satisface las necesidades de salud del paciente (7), con obediencia y cumplimiento a "los derechos del niño enfermo y hospitalizado" (8) y a los principios bioéticos que exigen a la enfermera actuar con moral ética, pero se debe considerar un componente diferente. Dado que la mala calidad de los cuidados se ha convertido en un obstáculo importante para abordar eficazmente los problemas de salud, es crucial considerar y aplicar continuamente soluciones alternativas (9).

En este sentido, lograr la satisfacción de los usuarios con equidad y sin discriminación -y en última instancia, la capacidad de respuesta de los usuarios internos

y externos al sistema- es uno de los principales objetivos del plan de trabajo del MINSA. Esta capacidad de respuesta es algo más que una muestra de cómo ofrecen o prestan atención los proveedores de salud que interactúan con un sistema (10).

Tras la hospitalización, el cuidado del niño también implica procedimientos adecuados que apoyen el tratamiento, respetando la interculturalidad, el nivel educativo, la situación económica y las convicciones religiosas, así como fomentando vínculos horizontales entre los padres y los profesionales de salud.

Sin embargo, las enfermeras que trabajan en el Instituto Nacional dedican mucho tiempo a intentar acrecentar la calidad y la satisfacción de los acompañantes; aun con la escasez de personal, las enfermeras a cargo de la atención integral de los usuarios pediátricos deben dar educación de los acompañantes, habiendo muchas veces que repetirlo debido a su nivel cognitivo.

Debido a las razones antes mencionadas, se hizo necesario emprender la presente investigación enfocado en valorar la satisfacción de los padres respecto a la calidad del cuidado enfermero prestados en el área de medicina de un Instituto Nacional pediátrico.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres del servicio de medicina de un instituto nacional, lima 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo la dimensión estructura de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría se relaciona con el nivel de satisfacción de los padres?
- b) ¿Cómo la dimensión proceso de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría se relaciona con el nivel de satisfacción de los padres?
- c) ¿Cómo la dimensión resultado de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría se relaciona con el nivel de satisfacción de los padres?

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

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar cómo la dimensión estructura de calidad del cuidado de enfermería en pediatría se relaciona con el nivel de satisfacción de los padres.
- b) Identificar cómo la dimensión proceso de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría se relaciona con el nivel de satisfacción de los padres.
- c) Identificar cómo la dimensión resultado de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría se relaciona con el nivel de satisfacción de los padres.

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

### **1.4.1. Justificación teórica**

Este estudio pretende fundamentar la relevancia y prioridad de la investigación en los familiares directos de pacientes pediátricos que accede a la atención médica en un instituto nacional, esta investigación permitirá conocer la correlación de “la calidad de los cuidados de enfermería y los niveles de satisfacción de los padres del servicio medicina”. La variable independiente será los cuidados de enfermería, abarcando sus dimensiones estructura, proceso y resultado. La fluctuante vinculado en este estudio se refiere al grado de satisfacción experimentado por los padres que utilizan los servicios médicos. El presente estudio emplea como modelo metodológico "Teoría de la Atención Humanizada" de Jean Watson; con el propósito de mejorar la calidad de atención.

### **1.4.2. Justificación metodológica**

Esta investigación cuantitativa de enfoque hipotético deductivo, emplea herramientas confiables mediante instrumentos validados que son aprobados generando conocimiento que pueda ser aplicado a diversas investigaciones correlacionales y estudios transversales posteriores a realizarse en diversas instituciones. Para ambas variables se aplicará un cuestionario ya validado en otras investigaciones, el cual describe el concepto de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres. Es notable subrayar que este proyecto se encuentra entre otros precedentes que tienen un impacto significativo en el perfeccionamiento en cuidados enfermeros pediátricos.

### **1.4.3. Justificación practica**

El estudio pretende instaurar una correlación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres del área medicina pediátrica. Los hallazgos supondrán una valiosa contribución al avance de técnicas mejoradas que ocupen con eficacia a la exigencia del enfermo beneficiando así a las familias que reciben servicios sanitarios en el Instituto Nacional. Las enfermeras podrán diseñar planes de mejora continua basándose de las posibles deficiencias, para luego enfocarse en elevar la calidad, eficiencia y eficacia de la atención, como última instancia redundará en un aumento de la satisfacción de los acompañantes con respecto a la vigilancia de su hijo.

## **1.5. Delimitaciones de investigación**

### **1.5.1. Temporal**

La investigación tendrá lugar como línea de temporalidad en los meses de abril y mayo 2024.

### **1.5.2. Espacial**

Este estudio se realizará dentro de las instalaciones del servicio de Medicina pediátrica de un Instituto Nacional.

### **1.5.3. Población o Unidad de Análisis**

La unidad de análisis del estudio estará formada por las personas que sean tutores biológicos o legales de los pacientes atendidos en el servicio de medicina pediátrica de un Instituto Nacional, durante el periodo de abril y mayo 2024.



## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedente de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Zepeda (11), 2021 en España, tiene por objetivo “examinar el grado de satisfacción de madres y padres respecto a la prestación de cuidados de enfermería a recién nacidos de alto riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales”, presenta un estudio cuantitativo, transversal, descriptiva y no experimental. El estudio incluyó una población de 24 tutores a los que se administró la Escala de Satisfacción de Enfermería en Cuidados Críticos (Nursing Satisfaction Scale in Critical Care, NICSS) de 49 ítems y el instrumento CARE-Q, obteniendo como resultado que en confrontación con los instrumentos NICSS, hubo 5,67% de dilema en continuidad de su malestar, la dimensión calidad de la atención recibida el 89% y el 85% según la variable del instrumento NICSS, Los resultados de este estudio indican que los padres manifestaron un alto grado de satisfacción en relación con los cuidados prestados por el personal de enfermería de la UCIN.

Villabrille et al. (12) año 2021 en España. el propósito de esta investigación fue "determinar la satisfacción de los padres de niños con cáncer con la atención recibida en un centro hospitalario y analizar su relación con diferentes variables sociodemográficas". En el estudio participaron 24 padres de niños con enfermedades oncohematológicas y fue de carácter cuantitativo, descriptivo y transversal. Se obtuvo una puntuación media de 88,99 sobre 100 en el ámbito de la experiencia con los cuidados de enfermería y de 87,01 en el ámbito de la satisfacción a partir de dos cuestionarios, el primero de los cuales examinaba la calidad de los cuidados de enfermería y el segundo incluía información sociodemográfica. Todos los participantes hicieron una valoración excelente del trato recibido y del tiempo pasado en el centro; sin embargo, el 41,7% afirmó que los cuidados

podrían mejorarse. No hubo correlación significativa entre la satisfacción y los datos sociodemográficos recogidos. En consecuencia, se concluye que los padres de niños con enfermedades oncohematológicas están en general satisfechos con la atención que reciben sus hijos, siendo mejorables las áreas de conocimiento y comunicación.

Tizón et al. (13) España el 2019, tuvieron por objetivo examinar “niveles de satisfacción de los enfermos pediátricos y sus familiares sobre el cuidado enfermera prestados”, su análisis fue observacional, transversal, tipo descriptivo de estudio cuantitativo, tuvo una población de 65 padres del servicio de pediatría a quienes se aplicó cuestionario La Monica-Oberst Patient Satisfaction Scale (LOPSS12), las consecuencias indican que el grado de satisfacción los cuidados recibidos consiguió 9.30 puntos sobre 10, los usuarios deben estar complacidos con la atención médica que percibe durante su estancia en el nosocomio. Concluyendo que es imprescindible demostrar empatía hacia los pacientes y sus familias, así como incluirlos activamente en la formulación del plan de cuidados.

Santana (14) Ecuador el 2019, tiene por objetivo investigar el vínculo de “calidad del servicio ofrecido por el enfermero en el sector de la neonatología y la satisfacción de los padres”; empleó un diseño de investigación cuantitativo que incorporaba métodos descriptivos y correlacionales. La muestra consistió en 269 madres a las que se administró una encuesta. Los resultados relativos a la dimensión interpersonal muestran una puntuación de 81,4%, lo que indica que la enfermera se presentó adecuadamente diciendo su nombre. En la dimensión técnico-científica, los resultados arrojaron una puntuación del 84,4%, lo que indica que la enfermera fue informada adecuadamente sobre las posibles complicaciones que puede experimentar el bebé. La dimensión ambiental obtuvo una puntuación perfecta del 100%, lo que indica que las incubadoras se mantuvieron en

condiciones de limpieza e higiene. Se ha establecido como conclusión, una correlación notable entre el calibre de la asistencia sanitaria recibida en el servicio de neonatología dentro del nosocomio y el nivel de placer experimentado por quienes reciben dichos tratamientos.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Carranza G. (15), En Lima 2022, el estudio lleva por objetivo “investigar la correlación entre la calidad de los cuidados de enfermería ofrecido a los prematuros y grado de satisfacción reportado por las tutoras en neonatología de un Hospital”, empleó un diseño descriptivo, la población fue de 100 tutoras, quienes respondieron 2 herramientas, variable Calidad del cuidado Enfermero compuesto por dieciséis ítems y para la variable Satisfacción de las madres 40 preguntas, los resultados indicaron que, en el ámbito de la interacción humana, la prevalencia de la atención deficiente fue del 46,4%. En el ámbito técnico, se observó una mayoría del 61,3% en los casos de comportamientos hacia los niños. Además, el aspecto medioambiental reveló una tasa del 51,9% en vínculo con la provisión confort e intimidad. Se concluye la notoriedad de una correlación significativa entre el grado de atención enfermera brindado y la felicidad general de las tutoras, existe una correlación positiva entre la calidad de la atención al bebé y el nivel de satisfacción experimentado.

Espinoza (16), Lima 2021, tiene por objetivo “determinar la satisfacción de una madre con la atención de enfermería en un hospital de lima”, La muestra de este estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y analítico consistió en 60 familiares de pacientes hospitalizados que fueron elegidos mediante una técnica de muestreo no probabilístico. Como parte del proceso de recogida de datos, estos pacientes recibieron dos cuestionarios. Resultados: Se descubrió que el 15,45% tenía un alto grado de satisfacción, el 26,36% un

bajo nivel de satisfacción y el 58,18% un nivel medio. En cuanto a los cuidados de enfermería, el 38,18% ofrecen cuidados normales, el 31,82% son buenos y el 30% son malos. Concluyendo que los cuidados de enfermería son valorados de regulares a buenos, y la mayoría de los padres declaran un grado de satisfacción medio-bajo, pero la dimensión humana es más apagada.

Cielo (17), año 2019 en Trujillo, tiene por objetivo “determinar la relación entre los cuidados humanizados de enfermería y el nivel de satisfacción materna en la unidad de cuidados intensivos pediátricos.” Es un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, la población fue de 40 madres, quienes desarrollaron dos instrumentos: satisfacción materna y una escala de cuidados humanizados para recopilar datos. Se determinó que el 52,5% de las mamás tenía una opinión alta de los cuidados humanizados de enfermería, el 32,5% tenía una opinión media y el 15,0% tenía una opinión negativa. Concluyendo que existe correlación entre las variables de estudio, cuidados humanizados de enfermería y nivel de satisfacción materna, con un coeficiente de correlación,  $R= 0,893$ , y un nivel altamente significativo,  $p= 0,00$ . En cuanto al nivel de satisfacción, el 55,0% de las madres obtuvieron un nivel de satisfacción bajo, el 32,5% un nivel medio y el 12,5% un nivel alto.

La Madrid (18), en el 2019, Lima, este estudio tiene como objetivo examinar “la comunicación terapéutica de enfermería y satisfacción de los padres entre los infantes ingresados en la unidad de cuidados intensivos pediátricos en Lima”, presenta enfoque cuantitativo, de diseño no experimental descriptiva, transversal con un muestreo de 50 padres de niños hospitalizados, el método empleado es Modelo SERVQUAL, resultante de investigación expone que la gran parte de los encuestados, concretamente el 54,4%, expresó que el enfermero demuestran un grado satisfactorio de consideración por el

bienestar emocional de los pacientes. Además, un mayor porcentaje de encuestados, concretamente el 63,1%, sostenía la creencia de que estos profesionales muestran una capacidad competente para resolver problemas. Estos resultados sugieren una asociación estadísticamente significativa entre la prestación de asistencia humana por las enfermeras y satisfacción de los enfermos. Se realizó un test de chi-cuadrado con una medida de significado de  $p < 0,016$ , confirmando presencia en correlación sustancial entre las variables.

## **2.2. Bases teóricas**

La Lengua Española en su diccionario define calidad como la agregación de características intrínsecas en una entidad, que permite evaluar su valor (19). La Organización Internacional de Normalización (ISO) establece “calidad” cuán mejora de atributos establecidos con el fin de satisfacer criterios predeterminados. En consecuencia, el término "calidad" puede funcionar como un adjetivo que denota atributos deficientes, satisfactorios o excepcionales (20).

Virginia Henderson establece calidad a manera de conjunto de atributos y comportamientos que contribuyen a la rehabilitación y capacidad de solución a los requisitos y expectativas del paciente, en última instancia conduce a la consecución de la máxima satisfacción tanto para los usuarios como para los profesionales (21).

### **2.2.2. Primera variable: Calidad del cuidado de enfermería**

Las tareas de la enfermera abarcan un conjunto de trabajos que incluyen, entre otros, la colaboración, el esfuerzo colectivo, el suministro de cuidados al enfermo, vigilancia, cumplimiento de tratamiento y terapias, la revisión informe médico, la generación de informes de enfermería y la participación en consultas. La realización de la práctica diaria exige el cumplimiento de normas rigurosas y la mejora continua de cada

tarea, que debe demostrar un alto nivel de calidad y avalar la provisión de atención y recuperación adecuados de los enfermos (22).

El concepto en cuidados abarca dimensiones tanto fisiológicas como emocionales, lo que requiere que las enfermeras muestren una preocupación genuina y ejemplifiquen cualidades como la dedicación, la compasión, la profesionalidad y la empatía hacia sus pacientes. Por lo tanto, puede afirmarse que el suministro de atención enfermero de elevada calidad va más allá en ámbito de la competencia técnica y la ejecución mecánica. Más bien, abarca los elementos fundamentales de la compasión humana, la empatía y el compromiso genuino de atenuar el malestar y el padecimiento que experimentan las personas. Las técnicas integradoras abarcan conocimientos científicos que conducen a la mejora del estado anímico y psicológico (23).

Asimismo, la evaluación de la calidad implica el proceso de evaluar la situación existente en relación con la visión colectiva del centro sanitario. El proceso de consecución de metas y objetivos sirve de puente entre la realidad y la visión. Se atribuye a Avedis Donabedian el desarrollo de un enfoque sistemático de la evaluación de la asistencia sanitaria. Creó una triple estrategia con el objetivo de obtener medidas de calidad en términos de salud. Esta técnica se centra en la evaluación de la estructura, el proceso y el resultado de la asistencia sanitaria (24).

#### - **Dimensiones de la Calidad del cuidado enfermero**

**Estructura:** La evaluación de la estructura abarca varios componentes, incluidos los recursos materiales, como las instalaciones, el equipamiento y los recursos financieros. Además, tiene en cuenta los recursos humanos, también se tienen en cuenta otras

características institucionales como la organización del personal de salud y los procedimientos para su evaluación. El proceso de evaluación suele ser sencillo, eficaz e imparcial, ya que tiene en cuenta una serie de criterios predeterminados e invariables para determinar un nivel aceptable de calidad en un plazo concreto. No obstante, hay que señalar que, aunque una estructura bien diseñada sea importante, no garantiza necesariamente una alta calidad. Además, la utilidad de estos indicadores es limitada cuando se trata de obtener una comprensión global de la calidad de la gestión hospitalaria (25).

**Proceso:** Los indicadores que evalúan la calidad de un proceso tienen una importancia significativa en las evaluaciones de la calidad. El proceso de atención sanitaria engloba una serie de actos llevados a cabo por profesionales de salud con el objetivo de lograr un resultado deseado, normalmente centrado en el restablecimiento de la salud comprometida del paciente. Este proceso se caracteriza por su complejidad, ya que requiere la participación activa del paciente y del equipo sanitario, así como la utilización de herramientas tecnológicas adecuadas. Este análisis también abarca variables relativas a la accesibilidad de los pacientes al hospital, el grado de utilización de los servicios, la competencia de los médicos a la hora de realizar procedimientos médicos a los pacientes y las prácticas de autocuidado adoptadas por los pacientes durante su estancia en el hospital (26).

**Resultado:** En la investigación sobre la supervisión de la calidad se ha hecho hincapié principalmente en los indicadores basados en los resultados, debido a su ventaja inherente de ser fácilmente comprensibles. Sin embargo, garantizar que estos indicadores reflejen con exactitud la calidad de la atención plantea un reto importante, ya que deben tener en cuenta las características específicas de los pacientes sobre los que se derivan, lo que introduce complejidad. El término "resultado" se refiere al resultado ventajoso

obtenido en los individuos, aunque con frecuencia se evalúa en relación con el perjuicio o, más exactamente, el resultado denota una modificación del bienestar que puede atribuirse al tratamiento médico administrado (27).

De forma exhaustiva, Donabedian ofrece una definición de resultados médicos como las alteraciones, positivas o negativas, en el estado de salud actual o potencial de personas, grupos o comunidades que pueden atribuirse a intervenciones sanitarias ocurridas en el pasado o en curso en la actualidad. Sin embargo, el autor también observa que los resultados abarcan otras ramificaciones de la asistencia sanitaria, como la adquisición de conocimientos relativos a la dolencia, las alteraciones del comportamiento que influyen en el bienestar o el nivel de satisfacción experimentado por el paciente (28).

Este último aspecto es de gran importancia, ya que no sólo representa la evaluación por parte de los pacientes de la calidad de la atención que han recibido, sino que también ejerce un impacto sobre los propios resultados. El examen de los resultados de la atención sanitaria ofrece perspectivas para evaluar la eficacia, la efectividad y la eficiencia de los métodos médicos, abarcando la evaluación de las tecnologías y los proveedores de atención sanitaria (29).

### **2.2.3. Segunda variable: Nivel de satisfacción de los padres**

Se alude a la tasación moral de la eficacia de un sistema de información, que se utiliza como sustituto de indicadores de rendimiento más objetivos que pueden no ser fácilmente accesibles, la satisfacción se considera una indicación cuantitativa con un elemento destacado. La subjetividad se caracteriza por un mayor énfasis en las percepciones y los sentimientos que en las normas objetivas explícitas (30).



La Resolución Ministerial 527-2011/MINSA establece una correlación entre complacencia de los consumidores externos, a menudo acompañados por sus familiares, y el grado de adhesión a las normas establecidas por la institución médica. Esta correlación se basa en la consideración de las apreciación y perspectiva del usuario sobre beneficios derivados de las funciones médicos prestados, siempre y cuando el proceso se adhiera a los requisitos prescritos para garantizar la calidad de dicha atención (31).

#### **- Dimensión Nivel de satisfacción de los padres**

Una publicación titulada "Normas para la Gestión de la Calidad en los Cuidados de Enfermería (2008)" Colegio de Enfermeras del Perú, se han incorporado las consideraciones planteadas por Avedis Donabedian. Las ideas de Donabedian abarcan tres dimensiones clave, a saber, técnicas de la atención, las interacciones interpersonales y el contexto del cuidado (32). Las dimensiones se enuncian:

##### **A. Dimensión técnica:**

El concepto denominado competencia científica o tecnología se refiere a la capacidad de promover la salud minimizando los riesgos. Esto se engloba en la categoría de inteligencia de grupos sanitarios, cuyo objetivo es responder a las preocupaciones de los consumidores en tema de salud y optimizar los procesos de fabricación para alcanzar los más altos niveles de salud y seguridad (33).

El componente científico-tecnológico establecido por el Ministerio de Salud se centra en la asistencia sanitaria, definiéndose por su eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad (34).

**B. Dimensión Interpersonal:**

Los servicios sanitarios cumplen un papel fundamental al momento de acordar el nivel de compromiso y comunicación, confianza, amabilidad y empatía que demuestran las enfermeras, todo lo cual repercute directamente en la felicidad del cliente (35).

Según las directrices del Ministerio de Salud, indica a la faceta interpersonal de la asistencia sanitaria y engloba ciertos atributos:

- Principio de valoración y reconocimiento de los derechos, el bagaje cultural y naturaleza personal.
- Brindar datos completos, veraz y oportuna al paciente o cuidador.
- Atención a los pacientes, sus percepciones, sus necesidades y requerimientos.
- Amabilidad, amabilidad, calidez, sensibilidad en la atención.
- Un código de ética basado en osadía socialmente aprobado y moralmente natural para guiar la actitud y las responsabilidades del equipo médico y administradores multidisciplinarios (36).

**C. Dimensión del entorno:**

El término "entorno" se refiere a los servicios que ofrecen las instituciones para mejorar la experiencia de servicio del usuario de forma complementaria. La evaluación global de los servicios depende de varios factores fundamentales, como la comodidad, la limpieza, el ambiente, la intimidad, el orden y la fiabilidad. Estos aspectos contribuyen colectivamente a la percepción que tienen los individuos de los servicios prestados, infundiendo así una sensación de tranquilidad (37).

## **Teorías De Enfermería**

En el campo de la enfermería, existen destacados representantes de paradigmas y metaparadigmas que sirven para dilucidar, delinear y fundamentar los fenómenos inherentes a la práctica habitual de la enfermería. Entre los individuos que mejor se alinean con el presente estudio se encuentran:

**“Teoría del Cuidado Humanizado”** de Jean Watson: La compasión representa el aspecto fundamental de la naturaleza humana, sirviendo como el gesto más rudimentario por el cual los individuos pueden establecer un sentido de conexión con las personas que requieren asistencia. La compasión es un aspecto fundamental de la interacción humana cuyo objeto es cubrir las exigencias de una persona, estas necesidades se comunican más eficazmente en las relaciones interpersonales, estas necesidades al ser atendidas, el cuidado facilita la satisfacción de las mismas, capacitando así a la persona para tomar decisiones óptimas (38).

De acuerdo con la perspectiva de Watson, el celo enfermero puede entenderse como la encarnación de los cuidados humanizados, sirviendo de filosofía rectora que impregna la vida de las enfermeras. Esta filosofía subraya el significado de la enfermería como un valor personal y profesional esencial, con el objetivo primordial de salvaguardar, restaurar y cuidar el propio bienestar. En consecuencia, la enfermería se describe como una tarea global (39).

**“Teoría de la Interculturalidad”** el trabajo pionero de Leininger en enfermería llamó la atención sobre la intersección interdisciplinar de la antropología y la enfermería, su investigación resalta el interés de la variedad cultural en la configuración las percepciones, emociones y comportamientos de las personas en relación con su salud.

Este estudio explora las estrategias para fomentar y nutrir la salud, prevenir y gestionar los malestares, así como una serie de intervenciones para abordar estas condiciones (40).

Leininger aboga por que las enfermeras se dediquen a explorar, descubrir, comprender e interpretar los componentes contextuales que incide en la conducta dentro del ámbito de la enfermería. Los individuos realizan un esfuerzo deliberado para transmitir a las enfermeras sus puntos de vista y prácticas, que sirven para informar e influir en sus pensamientos y acciones en el contexto de la asistencia sanitaria (41).

Se determina que la prestación de cuidados se centra en el individuo, la ayuda entre los partícipes del grupo y perfeccionamiento del procesamiento. La valoración de la calidad asistencial puede medirse por el nivel de regocijo expresado por el receptor de la atención. Los puntos de vista de los usuarios sirven como herramienta de evaluación discerniente y precisa para establecer criterios de satisfacción de los usuarios, que abarcan elementos como la imparcialidad, la fiabilidad, la eficacia, la cortesía, la consideración, el suministro de información, la coherencia y la conveniencia (42).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

- HI: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres del servicio de medicina de un instituto nacional, lima 2024.
- HO: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres del servicio de medicina de un instituto nacional, lima 2024.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- Hi1: Existe relación entre la dimensión estructura de calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres
- H0: No existe relación entre la dimensión estructura de calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres
  
- Hi2: Existe relación entre la dimensión proceso de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres
- H0: No existe relación entre la dimensión proceso de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres
  
- Hi3: Existe relación entre la dimensión resultado de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres
- H0: No existe relación entre la dimensión resultado de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1. Metodología de la investigación**

El presente estudio está diseñado en un enfoque hipotético deductivo debido que busca probar una hipótesis y establecer la existencia correlacional de las características de un fenómeno o elemento observado. Además, empleará un marco analítico para examinar los argumentos relativos a las variables investigadas.

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

Se emplea un procedimiento cuantitativo debido a basado en dimensiones o indicadores que pueden evaluarse mediante datos numéricos. Este enfoque es especialmente adecuado para demostrar tendencias y promedios empleando la recolección e interpretación de tales datos (43).

#### **3.3. Tipo de investigación**

Sera de tipo aplicada ya que permitirá extrapolar los hallazgos a comunidades más amplias y facilitarán el desarrollo de hipótesis antes de la recogida y la interpretación de datos. El objetivo primordial es generar conocimientos y teorías para una evaluación precisa, más que abordar un problema específico (44).

#### **3.4. Diseño de la Investigación**

El presente estudio adoptará el enfoque descriptivo de un diseño no experimental, en este diseño, las variables no serán manipuladas, y el instrumento utilizado será autodirigido. Los sujetos serán evaluados dentro de su entorno natural, asegurando que el proceso de evaluación no esté influenciado o perturbado por factores externos (45).

En asunto al grado de análisis, este estudio se clasifica como correlación y transversal. Considera correlacional porque se pretende examinar la relación entre dos variables analizándolas simultáneamente. Además, es transversal porque los datos se recogen en un único momento, lo que faculta identificar el nivel de conexión entre las variables.

### **3.5. Población muestra y muestreo**

#### **3.5.1. Población**

Oseda, refiere que la demografía está formada por un grupo de personas que participan al menos con una particularidad en común (46). La unidad de análisis será formada por los tutores de usuarios que fue internado en el servicio de medicina de un instituto nacional entre los meses de abril y mayo del año 2024. El número total de padres es una población de 140 padres. El método empleado es muestreo por conveniencia.

### **3.5.2. Muestra**

El investigador empleará un muestreo no probabilístico, cuya muestra es de 90 individuos, en el que las muestras se eligen basándose en una evaluación subjetiva y no en una selección aleatoria, con el fin de garantizar que poseen las mismas cualidades para las que se está recopilando la información pertinente (47).

#### **Criterios de inclusión**

- Padres o tutores mayores de edad entre 18 y 50 años.
- Padres que confirman su participación con su rúbrica en su consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión**

- Padres o tutores menores de edad menores de 18 años.
- Padres o tutores mayores de 50 años.
- Padres que se nieguen a participar en el estudio de investigación.



### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
<b>V1: Calidad del cuidado enfermero</b>	Los cuidados de enfermería de calidad pueden caracterizarse como la prestación de una asistencia eficaz que sea a la vez pertinente y abarque una gestión eficiente y adecuada de los recursos. Los cuidados se apoyan en una base de normas técnicas, así como en ideales sociales, científicos, éticos y humanitarios (48).	La optimización del desarrollo del personal de enfermería dentro del servicio de medicina para mejorar la eficiencia y la eficacia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura</li> <li>• Proceso</li> <li>• Resultado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos materiales</li> <li>• Recursos humanos</li> <li>• Estructura organizativa</li> <li>• Etapas del cuidado</li> <li>• Intervenciones</li> <li>• Efectos estado de salud</li> <li>• Grado de satisfacción de los padres.</li> </ul>	Ordinal	Alto (14 – 20) Medio (7 – 13) Bajo (0 – 6)
<b>V2: Nivel de Satisfacción</b>	La satisfacción de los familiares se refiere a las creencias y expectativas de los individuos sobre las	La respuesta de la madre abarca varios elementos, como dar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión Técnico - Científica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Privacidad y seguridad</li> <li>- Escuchar y tener inquietudes.</li> <li>- Visita de la enfermera</li> <li>- Confianza</li> <li>- Alimentación</li> </ul>	Ordinal	Alto (16 - 13) Medio

---

<p>ventajas derivadas de los procesos, específicamente en relación con grado de la atención prestada en los centros de salud. Según lo dispuesto en la Resolución Ministerial 527-2011/MINSA (49).</p> <p>explicaciones y ayuda, ofrecer consuelo, establecer expectativas, mantener la confianza y realizar un seguimiento.</p>	<p>• Dimensión humana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de la Enfermera</li> <li>- Visita de la familia.</li> <li>- Orientación del tratamiento.</li> <li>- Cortesía: Respeto, amabilidad</li> <li>- Confidencialidad: sigilo de datos.</li> <li>- Comunicación: Empatía, relación.</li> <li>- Comprensión: Entendimiento.</li> <li>- Integralidad: Todas las necesidades.</li> </ul>	<p>(12 - 8)</p> <p>Bajo</p> <p>(1 - 7)</p>
	<p>• Dimensión Entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad: Accesibilidad, puntualidad.</li> <li>- Continuidad: ininterrumpido</li> </ul>	

---



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

#### **3.7.1. Técnica**

La utilización de la encuesta en este estudio se justifica por su metodología y adecuación temporal. La duración estimada para esta tarea es de aproximadamente 20 a 25 minutos (50).

#### **3.7.2. Descripción del instrumento**

El instrumento utilizado para medir la variable uno, "Calidad de los Cuidados de Enfermería", cuenta con un conjunto de 20 preguntas que evalúan las dimensiones de estructura (5 preguntas), proceso (5 preguntas) y resultado. Dicho instrumento fue desarrollado por Cabana C. en el año 2018. Donde establece la escala de medición que engloba los tres aspectos de la variable, a saber, de la siguiente manera: una puntuación de 14-20 se considera alto, una puntuación de 7-13 se considera medio y una puntuación de 0-6 se considera bajo (51).

El instrumento de medida empleado para evaluar la segunda variable, "Nivel de Satisfacción", fue ideado por Medina D. El cuestionario consta de un total de 16 ítems, que se han categorizado en tres dimensiones distintas: técnico-científica (compuesta por 5 ítems), humana (compuesta por 5 ítems) y ambiental (compuesta por 6 ítems). La escala de medida empleada para cada ítem es ordinal, con tres categorías: Alto (16 - 13 puntos), Medio (12 - 8 puntos) y Bajo (1 - 7 puntos) (52).

### 3.7.3. Validación

Cada pregunta del cuestionario fue valorada favorablemente por un juicio de expertos en la materia, que comentaron favorablemente la forma en que se ejecutó.

**Variable 1:** Fue sometido a un juicio expertos conformada por cinco profesionales de enfermería maestros en el segmento asistencial y con años en enseñanza universitaria realizado en el Hospital San Miguel Nivel II-2 – Ayacucho, obteniendo un alto nivel de validez de 0,97% en V de Aiken.

**Variable 2:** La herramienta dos, demuestra un alto nivel de validez 0.90% en V de Aiken, Su validez se ha establecido mediante una evaluación de ocho jueces expertos en el campo correspondiente.

### 3.7.4. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Alfa de Cronbach:

**Variable 1:** Creado por Cabana en Ayacucho en el hospital San Miguel Nivel II-2 obtuvo un resultado de 0,65, lo que se correlaciona con una fuerte confiabilidad, estabilidad, adaptación y metodología de preguntas.

**Variable 2:** Obtuvo un resultado de 0,654, que se considera un alto nivel de confiabilidad, estabilidad y metodología de preguntas.

## 3.8. Plan de procesamiento de datos

### 3.8.1. Autorización y coordinación para el acopio de datos

La universidad hará llegar un documento de presentación oficial al director, jefe o responsable Instituto Nacional, requiriendo la coordinación y autorización para realizar encuestas dentro de las instalaciones del Departamento de Medicina.

### 3.8.2. Métodos de análisis estadístico

Finalizada la recopilación de cifras mediante el instrumento designado, los datos recogidos se procesarán para su análisis estadístico mediante los programas informáticos Excel y SPSS, el cual representara una distribución normal o anormal, para comparar la condición de la atención enfermero y el grado de satisfacción en padres del área de Medicina de Instituto Nacional, se generarán tablas y porcentajes. Además, se empleará estadística descriptiva para identificar posibles correlaciones en los datos, de acuerdo con la hipótesis formulada.

### 3.9. Aspectos éticos

El levantamiento de información se llevará dar de forma que se respeten los principios de autodeterminación y consentimiento informado de cada sujeto de investigación. Se recogerá el consentimiento informado previo de cada participante, indicando su aceptación voluntaria a intervenir en el análisis. Se asegurará que el testimonio proporcionado por los individuos de investigación se utilice únicamente con propósito de indagación y traten con la máxima privacidad, de acuerdo con las directrices éticas (53).

- **Principio de autonomía:** Abarca la integración de la bioética a la ética médica convencional, lo que implica reconocer la participación del agente responsable en el desarrollo de elaboración de decretos. El consentimiento de los participe para concurrir en la investigación será debidamente reconocido y respetado mediante el proceso de consentimiento informado (54).

- **Principio de beneficencia:** El objetivo es hacer una aportación a la población específica afectada por el problema, así como contribuir a los esfuerzos de investigación encaminados a aumentar el bienestar de los pacientes y elevar su calidad de vida (55).
  
- **Principio de no maleficencia:** Toda investigación de impacto social respetará la privacidad y el bienestar de los participantes, no perjudicando las instituciones de investigación o población seleccionada (56).

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades (diagrama de Gantt)

ACTIVIDADES	2024				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
1. Determinación de la incógnita	x				
2. Se examinará el contenido bibliográfico para evaluar los fundamentos teóricos y antecedentes	x				
3. Este documento examina el planteamiento problemático, teniendo en cuenta tanto los antecedentes internacionales como los nacionales.	x				
4. Fundamentos teóricos del desarrollo de las variables		x			
5. Se plantea la problemática, justificación, hipótesis general y específica.		x			
6. Se expone la metodología, que abarca el enfoque, el tipo y el diseño.		x			
7. Se prepara las secciones de materiales y métodos. El público destinatario de este estudio comprende una muestra representativa de individuos.			x		
8. Operacionalización de las variables			x		
9. Formulación: en las dimensiones éticas inherentes al proceso de análisis de la investigación.			x		
10. Se preparan tablas administrativas del estudio y anexos.				x	
11. Se presenta el trabajo de campo.				x	
12. Aprobación de la indagación					x
13. Se presenta al comité de ética					x



**4.2. Presupuesto**

<b>MATERIALES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO POR UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
<b>EQUIPOS</b>			
Portátil	1	1500.00	1500.00
Programa de SPSS	1	15.00	15.00
Hoja bond A4	1 millar	30.00	30.00
USB	1	30.00	30.00
Lapiceros	4	10.00	40.00
Folder manilo	10	0.60	6.00
Faster	10	0.20	2.00
Perforador	1	10.00	10.00
<b>MATERIAL BIBLIOGRAFICO</b>			
Fotocopia	100	100.00	100.00
Internet	5 meses	50.00	250.00
Impresiones	500 hojas	0.20	100.00
Espiralado	4	4.00	16.00
<b>RECURSO HUMANO</b>			
Digitador	1 persona	200.00	200.00
<b>OTROS</b>			
Llamadas	50	1.00	50.00
Alimentos	6	10.00	60.00
Imprevistos		100.00	100.00
<b>TOTAL</b>			<b>2509.00</b>

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Loureiro F, Charepe Z. Estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel Delphi. *Enf Global* [Internet]. 1 de abril de 2021 [citado 11 de octubre de 2023];20(2):129-75. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/429701>
2. Almario L, Martínez P, Ángeles R, Cortes A, de la Rosa M, Flores A, et al. La calidad de la atención de enfermería a los pacientes de un hospital regional del ISSSTE, en México D.F: Un estudio basado en el grado de satisfacción de los usuarios. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*. 2019;4(1):9-13. *Salud* [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en <http://www.revistas.unam.mx/index.php/reu/article/view/30298>
3. Pérez A. Nivel de afrontamiento y adaptación del niño escolar hospitalizado en el servicio de traumatología del Instituto Nacional De Salud Del Niño – Breña, 2019. Universidad San Juan Bautista. Lima; 2022. *Salud* [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/4588/T-TPLE-PEREZ%20ARANGO%20REBECA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Organización Panamericana de la Salud. Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas. [Internet].; 2019 *Salud* [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15)

- 490:newplan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-ofhealth&Itemid=1926&lang=es#gsc.tab=0.
5. Hillis S, Cluver L, Flaxman S. 5 millones de niños han perdido a un padre o cuidador. Intramed. [Internet]. 2 de marzo de 2022 [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoid=100405>
  6. Fernández C, Mansilla E, Aravena A, Antiñirre B, Garcés M. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enfermería. [Internet]. 1 de junio del 2022 [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-66062022000101201](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062022000101201)
  7. 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 [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2507>
  8. Dorta E. Humanización del cuidado al niño crítico en el Hospital Universitario de Canarias. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería] España: Universidad de la Laguna; 2019. [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://riull.uil.es/xmlui/bitstream/handle/915/20247/Humanizacion%20de%20c>

uidado%20al%20nino%20critico%20en%20el%20Hospital%20Universitario%20de%20Canarias.pdf?sequence=1

9. Aldana G, Tovar B, Vargas Y, Joya N. Formación bioética en enfermería desde la perspectiva de los docentes. [Internet]. 23 de abril de 2021 [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-47022020000200121](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-47022020000200121)
10. Ley 27604, de 22 de diciembre 2001, Ley General de Salud [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283545/255319\\_L127604-2001.pdf20190110-18386-ohr4g4.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283545/255319_L127604-2001.pdf20190110-18386-ohr4g4.pdf)
11. Zepeda K. “Nivel de satisfacción materna – paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales” [tesis para obtener el grado académico de: maestra universitaria en enfermería de urgencias y cuidados críticos]. Oviedo - España: Universidad de Oviedo. Salud [citado 11 de octubre de 2023]. disponible en: <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/60277>
12. Villabrille C, Zuazua D, Maestro A, Mosteiro D, Sánchez M. “Satisfacción de los padres en unidades de oncohematología” [título profesional de licenciada en enfermería]. Oviedo - España: Hospital Universitario Central de Asturias. [citado

11 de octubre de 2023]. disponible en:  
[https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UG\\_771fb090e9bbe031f365fd2a37e5795f](https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UG_771fb090e9bbe031f365fd2a37e5795f)

13. Tizón E, Camiña M, López M, Gonzales A, Piñeiro N, Tenreiro I. “Satisfacción de los pacientes y familiares con los cuidados enfermeros en una unidad de hospitalización - 2019” [tesis para obtener el grado académico de: Magister en gerencia de servicios de salud]. Príncipe de Asturias - España: Universidad de Ferrol. Salud [citado 11 de octubre de 2023]. disponible en:  
<https://oa.mg/work/3012153364>
  
14. Santana J. “Evaluación de la satisfacción de los padres en función de la calidad del servicio del personal sanitario en el área de neonatología del hospital Matilde Hidalgo de Procel de la ciudad de Guayaquil” [tesis para obtener el grado académico de: Magister en gerencia de servicios de salud]. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Salud [citado 11 de octubre de 2023]. disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14054>
  
15. Carranza G. “Calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología del hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022” [tesis para obtener el grado académico de: Especialista en cuidado enfermero en Neonatología]. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener. Salud. [citado 11 de octubre de 2023]. disponible en:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7083>

16. Espinoza E. “Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en un hospital de Lima, 2020” [título profesional de licenciada en enfermería]. Lima – Perú: Universidad Norbert Wiener Salud. [citado 11 de octubre de 2023]. disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3333205>
  
17. Cielo M. “Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción materna del niño hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos pediátricos” [título profesional de licenciada en enfermería]. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Salud. [citado 11 de octubre de 2023]. disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT\\_1927faa5bdc05c136498115\\_bb2865618](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_1927faa5bdc05c136498115_bb2865618)
  
18. 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, 2019” [tesis para obtener el grado académico de: Especialista en pediatría] Lima – Perú: Universidad Peruana Unión. Salud [citado 11 de octubre de 2023]. disponible en: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3032/Kathia\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3032/Kathia_Trabajo_Especialidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
19. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. [Online]; 2021. Acceso 22 de Agosto de 2023. Salud [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://dle.rae.es/calidad>

20. La Organización Internacional de Normalización. Quality management systems - Fundamentals and vocabulary. [Online]; 2015. Salud [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en:term:3.6.2>
21. Lucia P. Nivel de satisfacción de las madres acerca del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados. Tesis. Piura: Universidad Nacional de Piura, Piura; 2021. Salud [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11730>
22. Román Y, De Dios J A. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínico quirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. MEDISAN [Internet]. 2014 18 Salud. [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>
23. Zarate R.A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Índice de enfermería [Internet]. 2004 1 Salud [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)
24. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor, Michigan: Regents of the University of Michigan; 1980. 176 p. Salud [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532020000100219&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532020000100219&script=sci_arttext&tlng=pt)

25. Naranjo Y, Concepción J, Rodríguez M. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. Gaceta Médica Espirituana [Internet]. 2017 [citado 5 oct 2023]; 19(3): 1-11. Salud. [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=773>  
97
26. Luengo C, Sanhueza O. Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. Med segur trab [Internet]. 2016 Salud [citado 11 de octubre de 2023]; 62(245): 368-80. Disponible en: Disponible en: [http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v62n245/08\\_revision.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v62n245/08_revision.pdf)
27. Salas SBA, Galiano GMA. Percepción de enfermeras y familiares de pacientes sobre conductas de cuidado importantes. Cienc enferm [Internet]. Salud [citado 11 de octubre de 2023]; 23(1): 35-44. Disponible en: Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532017000100035>
28. Donabedian A. Quality of care: problems of measurement II. Some issues in evaluating the quality of nursing care. Am J Public Health Nations Health [Internet]. 1969 Salud [citado 11 de octubre de 2023]; 59(10): 1833-36. Disponible en: 10.2105/ajph.59.10.1833
29. García HML, Hernández OY, Arana GB, García OA. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor. Revista Horizontes en Salud [Internet]. 2011 [citado 17 agosto 2023]; 3: 55-69. Salud [citado 11 de octubre de



- 2023]. Disponible en: [http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vo13/CALIDAD\\_DE\\_L\\_CUIDADO\\_DE\\_ENFERMERIA.pdf](http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vo13/CALIDAD_DE_L_CUIDADO_DE_ENFERMERIA.pdf)
30. Coralia MP. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública. 2008 diciembre; 34(4). Salud [citado 11 de octubre de 2023].
31. MINSA. Resolución Ministerial 527-2011, evaluación de la satisfacción del usuario externo. [Online].; 2017. Salud [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243428-527-2011->
32. Colegio de Enfermeros del Perú. cr3.org.pe. [Online]. Lima; 2008 [cited 2023]. Salud. [11 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://www.ceppasco.com/doc2/Normas-Gesti%C3%B3n-del-cuidadoenero2015.pdf>.
33. Alegre N. Percepción de los pacientes Hospitalizados respecto a la calidad de atención recibida en los servicios de cirugía varones y mujeres del Hospital docente Daniel Alcides Carrión - Huancayo 2011 [Tesis de Maestría] Huancayo, Perú.: Universidad Nacional del Centro del Perú, Salud [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1501>
34. Ministerio de Salud. Minsa.gob. [Online]. Lima; 2002 Salud [citado 11 de octubre de 2023].

35. Villegas M, Diaz I. La calidad asistencial: concepto y medida. Dirección y Organización. Revista de Ingeniería de Organización [Internet]. 2010 [citado 11 de octubre de 2023]. 29(12); 3-5 pp. Disponible en: <http://w.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/142:p.75-79>
36. Cruz Prado LM. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [Online]. Lima; 2017 Salud [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3758/Lluncor\\_MIM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3758/Lluncor_MIM.pdf?sequence=1).
37. López I. Aprender a comunicarse con el paciente y con su entorno. Educ. méd. [Internet]. 2012 [citado 11 de octubre de 2023]; 2-5 pp. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1575-18132008000500011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-18132008000500011)
38. Urra Eugenia JAGM. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Ciencia y Enfermería. 2011 Julio;17(3).
39. Rosa GR. Cuidado humanizado de enfermería según la Teoría de Jean Watson, servicio de Medicina del hospital Daniel Alcides Carrión. Revista de Enfermería Herediana. 2016 Julio; 9(2).
40. Lucy MdR. Mirando el cuidado cultural desde la óptica de Leininger. Colombia Medica. 2007 octubre; 38(4).

41. Castro Tacuche , Mendoza Carrasco. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [Online].; 2014 [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17908/Castro\\_THV-Mendoza\\_CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17908/Castro_THV-Mendoza_CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
42. Torres C. Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes Hospitalizados. Avances de enfermería [Internet]. 2010, 2(1); 98-110 pp. [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21385>
43. Bernal C. Metodología de la investigación: administración. economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación [Internet] 2010 [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
44. Sánchez H. Tipos y Métodos de Investigación. [Internet].; 2016 [Consultado 15 junio de 2023]. Disponible en: [https://issuu.com/luispedra/docs/sesion\\_12\\_-\\_tipos\\_y\\_m\\_todos\\_de\\_inv](https://issuu.com/luispedra/docs/sesion_12_-_tipos_y_m_todos_de_inv).
45. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación [Internet]. 1ra ed. Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL; 2021. [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

46. Oseda D, et. al. Metodología de la Investigación. [Internet] Huancayo: Ed. Soluciones graficas, 2018 [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://isbn.cloud/9786124760167/metodologia-de-investigacion-cientifica-universitaria/>
47. Quintana Atencio, Tarqui-Maman. Redalyc Sistema de Información Científica Redalyc Red de Revistas Científicas. [Online].; 2019 [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273862538013/html/index.html>.
48. Olarte C. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública. 2018 diciembre; 34
49. MINSA. Resolución Ministerial 527-2011, evaluación de la satisfacción del usuario externo. [Online].; 2017. [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243428-527-2011->
50. Robles M. “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020”. [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Peruana Unión; [Internet]. 2023 [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5101>

51. Cabana C. Calidad de cuidado de enfermería según perspectiva de los padres del recién nacido. Ayacucho [Sitio en internet]. [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11798/2E523.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
52. Medina D. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada [Sitio en internet]. [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: [http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/urp/763/medina\\_sd.pdf?sequence=1](http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/urp/763/medina_sd.pdf?sequence=1)
53. Guerra L. Cuidado enfermero y satisfacción de madres de recién nacidos del Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto – Iquitos, 2019. [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Peruana Unión; 2019 [Internet]. [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1109>
54. Borges T, et al. Conocimientos sobre la aplicación de los principios de la Bioética en Licenciados en Enfermería. Edumecentro [Internet]. 2021 [Consultado 1 setiembre de 2023];13(3):237-252. [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742021000300237](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000300237)

55. Peñaloza S. Papel de la ética y la bioética en enfermería. Rev. cienc. cuidad. [Internet]. 2022 [Consultado 1 setiembre de 2023] 2022;19(1):5-8. [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/3269>
56. Hernández-Morquecho K. Evaluar para gestionar recursos. Análisis de la literatura sobre la carga laboral en enfermería. [Internet] 2016. Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc.; 24(3): p. 217-22. [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim163k.pdf>

## ANEXOS

## ANEXO N° 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: “CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN PEDIATRÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL SERVICIO DE MEDICINA EN UN INSTITUTO NACIONAL, LIMA 2024”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE 1:</b>	<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres?	Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres	HI: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres.	Calidad del cuidado enfermero.	Hipotético - deductivo Tipo cuantitativo Corte transversal Diseño correlacional
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		<b>VARIABLE 2:</b>	<b>MUESTRA/ POBLACIÓN</b>
¿Cómo la dimensión estructura de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría se relaciona con el nivel de satisfacción de los padres?	Identificar cómo la dimensión estructura de calidad del cuidado de enfermería en pediatría se relaciona con el nivel de satisfacción de los padres.	HO: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres	Nivel de satisfacción de los padres	90 padres de pacientes internado en un Instituto Nacional durante Julio - Noviembre 2023
¿Cómo la dimensión proceso de la calidad del	Identificar cómo la dimensión proceso de la calidad del cuidado de	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b>		
		Hi1: Existe relación entre la dimensión estructura de calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres		

---

<p>cuidado de enfermería en pediatría se relaciona con el nivel de satisfacción de los padres?</p>	<p>enfermería en pediatría se relaciona con el nivel de satisfacción de los padres.</p>	<p>H0: No existe relación entre la dimensión estructura de calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres</p>	<p><b>MUESTREO</b> No Probabilístico por Conveniencia</p>
<p>¿Cómo la dimensión resultado de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría se relaciona con el nivel de satisfacción de los padres?</p>	<p>Identificar cómo la dimensión resultado de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría se relaciona con el nivel de satisfacción de los padres.</p>	<p>Hi2: Existe relación entre la dimensión proceso de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres</p> <p>H0: No existe relación entre la dimensión proceso de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres</p>	
		<p>Hi3: Existe relación entre la dimensión resultado de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres</p> <p>H0: No existe relación entre la dimensión resultado de la calidad del cuidado de enfermería en pediatría con el nivel de satisfacción de los padres</p>	<p><b>INSTRUMENTO</b> Instrumento 1 Calidad del Cuidado Enfermero</p> <p>Instrumento 2 Cuestionario Care Q - Nivel de Satisfacción</p>

---





N°	PREGUNTA	B	R	M
1	Considera usted que la higiene dentro del hospital es adecuada			
2	Considera que la decoración y color utilizado es adecuada			
3	Los servicios higiénicos fueron de su agrado			
4	La higiene en el servicio de medicina es:			
5	Considera que los ambientes para la atención son:			
6	La relación del personal asistencial hacia su niño fue:			
7	La relación del personal asistencial hacia usted fue:			
8	El nivel de confianza en la calidad del cuidado del personal asistencial es			
9	Las competencias y talentos demostrados por los profesionales de enfermería en los cuidados son:			
10	El cumplimiento de los protocolos de asepsia del personal de enfermería es:			
11	Considera que el staff actual del servicio es adecuado para garantizar una atención apropiada			
12	¿El asesoramiento que ha recibido se ha referido a la prestación de cuidados en un entorno doméstico?			
13	¿El asesoramiento que recibió se centró específicamente en la prestación de cuidados a su recién nacido en un entorno doméstico?			
14	El reporte sobre el estado de salud de su niño fue:			
15	El nivel de predisposición en los cuidados prestados a su niño fue			
16	El nivel de atención que experimentó fue:			
17	Los cuidados de enfermería a su niño fueron			
18	Durante la atención prestada a su niño la respuesta ante una complicación fue			
19	La conversación entre usted y el personal a lo largo de la prestación de cuidados a su niño fue:			
20	Los consejos de la enfermera para el cuidado del recién nacido en un entorno doméstico, fue			

Evaluación de la respuesta:

- BUENO = 3 (Cuando la Calidad fue buena).
- REGULAR = 2 (Cuando la Calidad fue regular).
- MALO = 1 (Cuando la Calidad fue mala).

## INSTRUMENTO 2: CUESTIONARIO CARE Q - NIVEL DE SATISFACCION

Este instrumento evalúa el nivel de satisfacción de los padres con respecto a la calidad de los cuidados prestados por el personal de enfermería. Se ruega a los participantes que lean detenidamente cada afirmación y respondan seleccionando la opción pertinente marcándola en la fila correspondiente.

<b>DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICO.</b>				
<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
1	Antes de realizar un procedimiento al paciente pediátrico, la enfermera da una explicación.			
2	Al ingreso en la institución, la enfermera le brindo orientación sobre el entorno imperante y las normas de la institución.			
3	La enfermera da instrucciones para mitigar las posibles dificultades al dar de alta a su hijo.			
4	Durante cada turno, la enfermera realiza evaluaciones con termómetro, el pulso y la respiración de su hijo.			
5	La enfermera dispone de todo el equipo necesario para realizar tratamientos especializados a un niño.			
<b>DIMENSION HUMANA</b>				
<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
6	¿Fueron equitativos los cuidados dispensados por la enfermera a usted y a su bebé en comparación con los dispensados a otros bebés?			
7	¿Utiliza la enfermera su nombre a efectos de comunicación?			
8	¿La enfermera se comunicó verbalmente con usted, lo reconfortó y le infundió confianza?			
9	¿La información proporcionada por la enfermera sobre los cuidados de su bebé alivia sus ansiedades?			
10	¿Facilita la enfermera la oportunidad de que los pacientes expresen sus preocupaciones y ansiedades?			
11	¿El trato de la enfermera se caracterizó por la amabilidad, el respeto y la paciencia?			

<b>DIMENSION ENTORNO</b>				
<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
12	¿Le satisfizo el entorno en el que se alojó?			
13	¿Nota usted que la enfermera demuestra un gran interés por mantener el ambiente tanto para ti como para tu bebé?			
14	¿Usted observo en orden los ambientes del servicio de medicina?			
15	¿Las habitaciones en las que la enfermera les atendió a usted y a su bebé se caracterizaban por su limpieza y comodidad?			
16	¿Está satisfecha con el nivel de intimidad que le ofrece la enfermera tanto a usted como a su bebé?			

Evaluación de la respuesta:

- SIEMPRE = 3 (Cuando la tarea se ejecuta siempre).
- A VECES = 2 (Cuando la tarea se ejecuta algunas veces).
- NUNCA = 1 (Cuando la tarea no se ejecuta)

**ANEXO N° 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO****Institución:****Investigador:**

Yo \_\_\_\_\_

identificado con DNI \_\_\_\_\_ Domicilio \_\_\_\_\_

Declaro:


Por el presente expreso mi visto bueno deliberado tomar parte en esta encuesta, con la intención de aportar información relativa al objeto de esta investigación:

“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PEDIATRIA Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PADRES EN EL SERVICIO DE MEDICINA DE UN INSTITUTO NACIONAL, LIMA 2024”

Por la presente afirmo que he sido debidamente informado sobre los objetivos del estudio, admitir que se me ha proporcionado la posibilidad de solicitar aclaraciones sobre cualquier aspecto del estudio, y que estoy conforme con las respuestas y aclaraciones facilitadas. Además, se me ha asegurado que los datos recogidos mediante el instrumento se utilizarán exclusivamente con fines de investigación, y que mi confidencialidad y anonimato se mantendrán en el más alto grado.

---

Rúbrica del participante

 <b>Universidad Norbert Wiener</b>	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Fernández Rengifo, Werther Fernando, docente de la Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería PEDIATRICA; declaro que el trabajo académico titulado: “Calidad del cuidado enfermero en pediatría y satisfacción de los padres del servicio de medicina en un Instituto Nacional, Lima 2023”, presentado por la Sra. Rodríguez Pacora María Julia, tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW. Se adjunta el Informe de originalidad.



**Fernández Rengifo, Werther Fernando**

**DNI: 05618139**

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

(no va)

Huella

Lima, 19 de Octubre del 2023.

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

---

#### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>Universidad Wiener on 2023-10-15</b> Submitted works	2%
2	<b>uwiener on 2024-03-03</b> Submitted works	1%
3	<b>uwiener on 2023-11-13</b> Submitted works	<1%
4	<b>uwiener on 2024-03-22</b> Submitted works	<1%
5	<b>uwiener on 2023-09-24</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2024-03-09</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-12-29</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Wiener on 2022-10-01</b> Submitted works	<1%