



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

Trabajo Académico

Nivel de satisfacción de los padres y su relación con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de lima 2023

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

Presentado por

Autora: Gere Reyna, Cinthia Rocio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2092-1838>

Asesor: Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>

**Línea de Investigación General
Salud, Enfermedad y Ambiente**

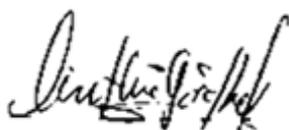
**Lima – Perú
2024**

| | | |
|--|---|-----------------------------|
|  Universidad Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | |
| | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033 | VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01 |

Yo, Gere Reyna, Cinthia Rocio, 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 "Nivel de satisfacción de los padres y su relación con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2023", Asesorado por el Docente Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel, DNI N° 46992019, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>, tiene un índice de similitud de 15 (Quince) %, con código oid:14912:347902448, 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)
 Gere Reyna, Cinthia Rocio
 DNI N° 45535629



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel
 DNI N° 46992019

Lima, 30 de Noviembre de 2023

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación está dedicado a todos mis seres queridos porque son la fuerza que me impulsa cada día a seguir luchando y también de no rendirme ante las adversidades que me presente la vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitir seguir creciendo profesionalmente.

Asesor: Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>

JURADO

Presidente : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola
Secretario : Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli
Vocal : Mg. Matos Valverde, Carmen Victoria

Índice de contenido

| | |
|---|------|
| Dedicatoria | II |
| Agradecimiento | III |
| Índice de contenido | IV |
| Resumen | VII |
| Abstract | VIII |
| | |
| 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 | 5 |
| 1.3.1. Objetivo General | 5 |
| 1.3.2. Objetivos Especificos | 5 |
| 1.4. Justificación de la investigación | 6 |
| 1.4.1. Teórica | 6 |
| 1.4.2. Metodológica | 7 |
| 1.4.3. Practica | 7 |
| 1.5. Delimitaciones de la Investigación | 7 |
| 1.5.1. Temporal | 7 |
| 1.5.2. Espacial | 8 |
| 1.5.3. Población o unidad de Análisis | 8 |
| | |
| 2. MARCO TEORICO | 9 |
| 2.1. Antecedentes | 9 |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales | 9 |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales | 11 |
| 2.2. Bases Teóricas | 14 |
| 2.2.1. Calidad de atención que brinda el personal de enfermería | 14 |
| 2.2.1.1. <i>Teorías de calidad de atención</i> | 14 |
| 2.2.1.2. <i>Evolución histórica</i> | 15 |
| 2.2.1.3. <i>Definición conceptual</i> | 16 |

| | |
|--|----|
| 2.2.1.4. Dimensiones | 16 |
| 2.2.2. Nivel de satisfacción de los padres | 18 |
| 2.2.2.1. Teorías de nivel de satisfacción | 18 |
| 2.2.2.2. Evolución histórica | 19 |
| 2.2.2.3. Definición conceptual | 19 |
| 2.2.2.4. Dimensiones | 20 |
| 2.3. Formulación de hipótesis | 20 |
| 2.3.1. Hipótesis general: | 20 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas: | 21 |
| 3. METODOLOGIA | 23 |
| 3.1. Método de Investigación | 23 |
| 3.2. Enfoque Investigativo | 23 |
| 3.3. Tipo de investigación | 23 |
| 3.4. Diseño de investigación | 23 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo | 24 |
| 3.6. Variables de operacionalización | 26 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 39 |
| 3.7.1. Técnica | 39 |
| 3.7.2. Descripción de instrumento | 39 |
| 3.7.3. Validación | 40 |
| 3.7.4. Confiabilidad | 40 |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos | 41 |
| 3.9. Aspectos éticos | 42 |
| 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS | 44 |
| 4.1. Cronograma | 44 |
| 4.2. Presupuesto | 46 |
| 5. REFERENCIAS: | 47 |
| Anexos | 56 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 57 |
| Anexo 2: Instrumento | 62 |
| Anexo 3: Formato de consentimiento informado | 65 |

| | |
|--|-----|
| Anexo 4: Informe del asesor de turnitin..... | .66 |
|--|-----|

Resumen

Introducción: Según la OMS, se considera que es adecuada la atención sanitaria si el usuario obtiene un correcto diagnóstico, cuando disminuye riesgos, evita daños que comprometan la salud del niño. **Objetivo:** Determinar la relación del nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024. **Métodos:** Proyecto de enfoque cuantitativo- hipotético – deductivo, de tipo aplicada con un diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional. La muestra fue conformada por a 80 padres de familia con hijos en el servicio de hospitalización de Pediatría en un hospital de Lima. Como instrumento de evaluación se empleó un cuestionario en escala Likert de 26 ítems que evalúa ambas variables. El procesamiento de datos recolectados será trabajado con el programa estadística IBM SPSS Statistics 25.

Palabras claves: nivel de satisfacción, calidad, enfermería, pediatría, atención

Abstract

Introduction: According to the WHO, healthcare is considered adequate if the user receives a correct diagnosis, reduces risks, and prevents harm compromising the child's health.

Objective: To determine the satisfaction level of parents with the quality of care provided by nursing professionals in a pediatric medicine service at a hospital in Lima in 2024. **Methods:**

A quantitative-hypothetical-deductive approach was used, applied with a non-experimental cross-sectional design and correlational level. The sample consisted of 80 parents with children in the pediatric hospitalization service in Lima. A Likert scale questionnaire with 26 items, evaluating both variables, was used as the assessment instrument. Data processing will be carried out using the IBM SPSS Statistics 25 software.

Keywords: satisfaction level, quality, nursing, pediatrics, care

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) los Objetivos de Desarrollo Sostenible refieren que la calidad de atención conforma la base universal en la cobertura sanitaria. Debido que anualmente, alrededor de 5 a 8 millones de fallecimientos son debido a las carencias en la calidad sanitaria en aquellos países con ingresos medianos y/o bajos, que puede representarse en un aproximados del 15% de muertes. Por otro lado, en países cuyos ingresos son altos, de 1 a 10 usuarios son víctimas de daños al momento de recibir cobertura hospitalaria; además 7 de cada 100 usuarios hospitalizados tienen riesgo de contraer una infección que se relacione a la atención sanitaria. (1)

Según la OMS, se considera que es adecuada la atención sanitaria si el usuario obtiene un correcto diagnóstico, cuando disminuye riesgos, evita daños que comprometan la salud del niño, asimismo implica brindar seguridad tanto al apoderado como al menor, protegiéndolo durante su hospitalización. (2) Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) afirma que la atención sanitaria que se basa en políticas de calidad tiene un carácter necesario en la mejora de su eficiencia, además se considera un requisito desde la perspectiva moral y ética. (3)

Los ambientes hospitalarios de muchos profesionales de la salud son complejos, predispuestos a situaciones de estrés, debido a que brindan el cuidado y tratamiento para salvaguardar la vida del paciente; implica aspectos sociales y psicológicos de la familia del

usuario; porque ocasiona alteración total del núcleo familiar; en estas circunstancias influye bastante el nivel de calidad de atención sanitaria que ofrece el enfermero. La función del familiar es importante en la evolución del usuario, por ende, deben ofrecer información, veraz, coherente, asegurándose de que reciba un trato cálido y humano; por ello la satisfacción va de la mano con la información clara, y permite comprender necesidades de salud (4)

No caer en la falsedad que calidad es percibida como un lujo que solo pueden costear los países ricos. Sino todo lo contrario, los servicios sanitarios deben ofertar una buena calidad, cultura de transparencia, compromiso, y sinceridad sin importar el nivel económico. (5) Actualmente, la calidad de atención de servicios sanitarios ha tomado un alto grado de importancia tanto en establecimientos estatales como privados. Por tal motivo, el desafío consiste en perfeccionar la calidad de atención en cada institución, así como cubrir las necesidades de los usuarios, tales como cuidados, eficiencia y eficacia. (6)

Siendo así, el personal enfermero no es ajeno a esta realidad ya que desempeña funciones en diferentes servicios sanitarios, como, por ejemplo; en el servicio de pediatría cumple un destacado rol del cuidado del menor, puesto que su atención tiene que ser amplia al involucrar tanto al usuario en sí como a la familia .(7) En ese sentido su cuidado debe ser humanizado, ya que involucra aspectos abstractos como la escucha activa, el acompañamiento, trato digno, basándose en el conocimiento científico y a su vez en lo moral y ético. Es por ello que, aumentar la calidad de los cuidados en los servicios sanitarios es esencial para perfeccionar el ejercicio del modelo actual de cuidado en salud. (8)

Estudios referentes al tema de calidad de atención en enfermería asistencial en un establecimiento privado, específicamente, en la unidad de pediatría en Lima Perú; al interactuar con padres de familia, afirmaban: “la enfermera no sonríe”, “suele estar muy seria”. Por otra parte, en un hospital estatal, se relata, que el personal responde de forma apresurada, que no manejan información de forma coordinada, que no conocen su nombre o que la enfermera a veces es mala gracia (9)

Motivo por el cual surge la inquietud y preocupación de hacer la investigación para poder conocer la relación del nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en un servicio de Pediatría de un Hospital de Lima 2024.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción de los padres de la dimensión humana y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024?

¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción de los padres de la dimensión oportuna y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024?

¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción de los padres de la dimensión continua y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024?

¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción de los padres de la dimensión segura y libre de riesgos y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación del nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar la relación del nivel de satisfacción de los padres en la dimensión humana y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.

Identificar la relación del nivel de satisfacción de los padres de la dimensión oportuna y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.

Identificar la relación del nivel de satisfacción de los padres de la dimensión continua y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.

Identificar la relación del nivel de satisfacción de los padres de la dimensión segura y libre y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El presente proyecto de investigación es muy importante porque nos va brindar información de los progenitores en lo que involucra al grado de satisfacción en los diferentes niveles y la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería en un servicio de Pediatría de un Hospital de Lima 2024. Debido que hay actualmente una alta demanda de atención en dicho hospital por parte de usuarios pediátricos, es importante conocer como personal de salud el concepto que tienen los padres al llevar a sus hijos y hospitalizarlos debido que esperan tener una buena atención y ser comprendidos en el transcurso de su estancia hospitalaria y recuperación de sus niños.

Tal y como lo propone la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson, el ser humano aporta los que posee y el cuidado es un accionar innato en él, por lo que no es ajeno durante la labor de enfermería, sino que debe trabajar de forma complementaria en todas las esferas (asistencia, gestión, investigación), procurando siempre la satisfacción de necesidades que generen en el usuario, siempre fomentando el cuidado transpersonal, es decir, protegiendo el compromiso moral, ético y la dignidad humana ya que de esta manera se garantiza la calidad e integridad en la atención brindada.

1.4.2. Metodológica

El siguiente proyecto investigativo utilizará un instrumento previamente validado y aplicado en estudios a nivel nacional, donde evalúa el grado de satisfacción de los padres con la calidad de atención de enfermería, es así como la información que se obtenga servirá para apoyar en la mejoría de la calidad de atención de dicho servicio.

1.4.3. Practica

Se realiza con el objetivo de plantear mejoras en dicho servicio, desarrollar planes de mejora continua que serán beneficiosos tanto para el usuario pediátrico como para los padres y así conseguir una mejor atención del profesional de enfermería y sea un servicio de referencia.

1.5. Delimitaciones de la Investigación

1.5.1. Temporal

El proyecto de investigación se plantea realizar en el último trimestre del año 2024.

1.5.2. Espacial

El estudio se llevará a cabo en un servicio de hospitalización de Pediatría de un hospital de Lima.

1.5.3. Población o unidad de Análisis

La Población estará conformada por 80 padres de familia que se atienden en el servicio de pediatría

En esta investigación se contará con los servicios de un estadístico, un encuestador, un asesor, el investigador; necesitaremos del permiso de la jefa de dicho servicio, también se necesitará de una laptop, internet, materiales de oficina entre otros.

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Zepeda (10), en 2021, en España realizó una investigación cuyo objetivo general es valorar el nivel de satisfacción de padres y madres del recién nacido hospitalizado en relación con la calidad del cuidado enfermero en el servicio de cuidados intensivos neonatales del HNCA, a través de una metodología que posee un enfoque transversal, descriptivo con diseño no experimental y cuya población estuvo conformada por 15 padres de neonatos hospitalizados de dicho servicio, se empleó como instrumento la encuesta; Nursing Intensive - Care Satisfaction Scale (NICSS) cuyos resultados fueron 73.3% mujeres encuestadas; 80% españoles, los padres perciben de manera satisfactoria los cuidados de enfermería en el servicio, sin embargo hay dimensiones por fortalecer como empatía, comunicación.

Salcedo (11), en 2020, en Ecuador, realizó una investigación cuyo objetivo general fue determinar la relación entre nivel de calidad de atención y la satisfacción percibida por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, a través de una metodología cuantitativa - básica - con diseño correlacional - descriptivo y cuya población involucró a 10 madres de neonatos, empleó como instrumento dos cuestionarios sometidos a la prueba de Alfa Cronbach para medir la fiabilidad cuyos resultados fueron: un índice de 0,800 para la variable calidad de atención y 0,821 para la variable satisfacción del usuario, es decir, se llegó a la conclusión que existe una alta significancia de relación entre ambas variables.

Caché (12), en el año 2019, en Ecuador, realizó un estudio, que tuvo por objetivo general analizar la relación entre el cuidado enfermero y la satisfacción del paciente, empleando una metodología descriptiva – transversal. Acerca de su población fue conformada por 12 enfermeras y 60 padres de familia del servicio de pediatría, para la recolección de información se aplicó una encuesta cuyos resultados fueron que el 44,29% de los usuarios tenían una calificación media del servicio, mientras que solo el 19,00% tienen un nivel de satisfacción alto, además la categoría con mayor satisfacción fue la de la confianza con un 65%, y la de menor calificación, la anticipación frente a complicaciones. Según ello, se concluye que la calidad de cuidado es limitada y debe ser mejorada en los diferentes aspectos.

Arias, et al., (13), en el 2021, en Bogotá, realizó una investigación, donde su objetivo fue Analizar el grado de satisfacción que tiene el cuidador pediátrico con respecto al rol del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización en la Clínica, se aplicó en su metodología un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo -observacional. La población comprendió cuidador o padres de los usuarios pediátricos hospitalizados, para ello como instrumento se realizó un cuestionario, los resultados obtenidos fueron: cuidador primario siendo mujeres (70%), edad que predominó de los pacientes es de 1 a 5 años (49%), edad de las madres 31 a 40 años (44%), acerca de la dimensión humana, un 41% refería sentirse muy satisfecho, el 36% satisfecho y el 5% nada satisfecho con respecto a la atención de enfermería. Para la dimensión segura, e identificaron los valores más altos siendo satisfecho 58 %, muy satisfecho 31% y nada satisfecho 5%. Se puede concluir que existen falencias en lo que respecta a la atención, ya sea en la forma de dirigirse al paciente, el saludo, entre otros.

Pérez (14), en el 2020, en Ecuador, realizó una investigación cuyo objetivo general era determinar el nivel de satisfacción de progenitores en lo que respecta a la atención del personal de enfermería, se aplicó un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo - transversal, su población fue padres de niños hospitalizados que recibieron atención del servicio de enfermería durante su hospitalización, con respecto a la técnica se realizará una encuesta mediante el instrumento Care Q .Se obtuvo como resultado, algunas características demográficas como el predominio de edades: entre 21 – 30 años, sexo: femenino, estado civil: unión libre; nivel de instrucción: bachiller; asimismo el 65,3% ha tenido experiencia de 1 a 3 días de hospitalización. Con respecto a la percepción del nivel de satisfacción el 92,8% fue alto, donde la escala mejor valorada fue la de monitorea y hace seguimiento, que obtuvo un 91,9%; por su parte la escala menor valorada fue la de comfortable obteniendo un 20.8%. En síntesis, se pudo concluir que existe evidencia de un nivel de satisfacción elevado acorde con el sexo, estado civil y días de hospitalización; además que, para obtener mejores resultados, se debe poner mayor énfasis en ítems como: facilitar de información, establecimiento de contacto físico y estar pendiente de los turnos de noche.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Palacios (15), en 2021, en Piura, efectuó una investigación donde el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de progenitoras con respecto a la calidad del cuidado que ofrece la enfermera en pacientes pediátricos hospitalizados en el hospital de la amistad Perú – Corea II – 2 Santa Rosa, cuyo método era cuantitativo – descriptivo – no experimental transversal su población fue progenitoras de infantes con edad menor a 5 años, hospitalizados en el área de pediatría , por el cual aplicaron un cuestionario. El resultado fue un nivel de satisfacción medio en las progenitoras (77,1%), con respecto a las dimensiones obtuvieron un

nivel medio, la técnica – científico obtuvo un porcentaje de 74,3%; la dimensión interpersonal con un porcentaje de 65,7%; finalmente con un 85,7% la dimensión entorno. Se concluye que el nivel de satisfacción con respecto a la calidad del cuidado es medio.

Poma (16), en 2021, en la ciudad de Lima, en su investigación se propuso como objetivo Determinar el nivel de satisfacción de padres con respecto a la atención de enfermería en niños que asisten al Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño, con metodología cuantitativa con un diseño descriptivo – transversal, su población fue comprendida por progenitores de preescolares ingresados a salas de observación 1 y 2 del área de emergencia por más de 48 horas, por el cual aplicaron un cuestionario Care Q. Como resultado, el nivel de satisfacción medio en los progenitores con un 46,7%, en segundo lugar, un nivel de satisfacción alto con un 45% y un nivel bajo con un 8.3%, con respecto al cuidado de enfermería. Al análisis de socio demografía, el 81,6% de los encuestados fueron de sexo femenino, el 43,3% tenía un estado civil de conviviente, un 60% tenía por ocupación ser ama de casa y un 83,3% prevalentemente tenían edad oscilante entre 25 – 44 años. Conclusión: El nivel de satisfacción de los padres de niños hospitalizados con relación al cuidado de enfermería es medio.

Casani (17), en el año 2019, en Arequipa, ejecutó una investigación donde el objetivo consistió en determinar el nivel satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería del servicio de pediatría del Hospital Regional, se aplicó estudio descriptivo – transversal, donde la población se basaba en progenitoras de pacientes pediátricos hospitalizados en el servicio, por el cual aplicó un cuestionario tipo Likert. Se obtuvo como resultado, en un 58% un nivel de satisfacción medio en las progenitoras, asimismo, en la

dimensión técnico – científica se obtuvo un 54% de satisfacción, en la humana un 56% y en la de entorno un 62%. Se llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción de las madres fue mediano con respecto a los cuidados que recibieron sus hijos.

Chininin ,et al (18), en el año 2019 , en Piura, realizó una investigación cuyo objetivo era determinar nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría , se aplicó una metodología cuantitativa no experimental- descriptivo de corte transversal, cuya población estuvo conformada por todas las madres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría del Hospital , a los cuales se les aplicó un cuestionario . Se obtuvo como resultado la distribución de 100% de las madres que manifiestan un nivel de satisfacción muy satisfecho; en cuanto a la dimensión técnico científica, es muy satisfactoria con un valor porcentual de 100% así mismo en todas sus dimensiones obtuvieron resultados muy satisfactorios.

Rodríguez (19), en el 2023, en Lima, realizó una investigación, donde su objetivo fue determinar la relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de los pacientes en recuperación de un hospital de Lima, aplicó una metodología cuantitativa – no experimental- transversal – descriptiva – correlacional, con una población conformada por padres de familia de pacientes dentro del establecimiento utilizando una encuesta para la recolección de información. Resultado: Existe una correlación significativa entre la variable calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de atención que brinda el personal de enfermería

De acuerdo a la definición propuesta por la Real Academia Española (RAE), la calidad se refiere a un grupo de características o característica inherente a un servicio o producto que le otorga un determinado valor. (20)

Además, según la norma ISO 9000 2005 (21), la calidad se entiende como el nivel en que un grupo de características innatas acatan cumplen con las disposiciones.

Según Zoauri y Abdelhedi (22), la calidad es aquella que involucra la percepción del usuario con respecto al acceso a los servicios.

2.2.1.1. Teorías de calidad de atención

El experto en calidad Joseph Juran en el año 1954 propone su teoría de Gestión de calidad a través de la trilogía de Juman, basada principalmente en la definición del mercado, las necesidades, el servicio y/o producto y lo que se espera ofrecer. Para ello, establece en primer lugar la Planificación de la calidad, que consiste en desarrollar un producto o servicio de acuerdo a las necesidades del usuario; en segundo lugar, el Control de Calidad, es decir, el suministro de estándares de calidad mediante inspecciones; y, finalmente. La Mejora de la Calidad, es decir, la mejora del proceso a partir de la identificación previa de errores. (23)

De acuerdo a la OMS (24), en la actualidad, se ha propuesto variedad de agentes de la calidad, además se hace mención que los servicios sanitarios, deben ser:

Eficaces: Es decir, proporcionar los servicios basándose en datos probatorios para quien los necesite.

Seguros: Deben evitarse lesiones a los usuarios que reciban la atención de salud.

Centrados en la persona: Debe brindarse la atención de acuerdo a las necesidades del usuario, sus valores personales y preferencias.

Oportunos: Deben disminuir la tardanza en los servicios prestados.

Equitativos: Se brindará un servicio que no va a diferir según la raza, edad, etnia, edad, situación socioeconómica, idioma, afiliación política, entre otras.

Integrados: La atención ofrecida debe ser coordinada en todos los niveles de atención y entre los diferentes proveedores que la faciliten.

Eficientes: Habrá una maximización de servicios y recursos disponibles para brindar una mejor atención.

2.2.1.2. Evolución histórica

La calidad ha trascendido a lo largo de la historia, hacia el año 1920, el término era representando por la disconformidad, al referirse a productos que no eran válidos y/o representativos. Posteriormente, durante la segunda guerra mundial, el concepto trascendió a tal punto de dar origen a un control estadístico de calidad, a pesar de no ser de mucha influencia en la toma de decisiones para la elección del producto y/o servicio. En el año 1980 hacia la actualidad, se comenzó a desarrollar el aseguramiento de la calidad, cuya meta era brindar confianza necesaria acerca del producto y/o servicio desarrollado, para más adelante involucrar las expectativas del usuario, el cumplir y despertar nuevas necesidades, entre otros. (25)

2.2.1.3. Definición conceptual

Ochoa et al. (26), menciona que, la calidad de atención de los servicios de enfermería es definida como una atención ofrecida por el enfermero de manera oportuna, personalizada, humanizada, eficiente y continua según estándares definidos para ejercer la profesión de manera responsable y competente para conseguir tanto la complacencia del paciente como del prestador del servicio.

2.2.1.4. Dimensiones

Dimensión n°1: Humana

El cuidado humanizado en enfermería debe reunir actos como lo son el pensar, hacer, cuidar y debe considerar la esencia del ser humano, al reconocerlo como un ser indivisible, autónomo, único y con libertad de elección. (27)

Jean Watson (28) propone la teoría del cuidado humanizado, que se sustenta en el cuidado enfermero teniendo como base los valores humanísticos, logrando de esta manera consolidar el cuidado asistencial con la finalidad de promover y conseguir el arte cuidando – sanando, lo cual es el sustento del actuar de enfermería. Según Watson, el cuidado humano se encuentra englobado en el compromiso moral, es decir, cuidar y promocionar la dignidad del ser humano por encima de una evaluación médica; además la percepción, experiencia y conexión; a través, del interés acentuado en el individuo; los profesionales de salud necesitan fortalecer la obligación moral, para acrecentar la apreciación sobre el cuidado.

Dimensión n°2: Oportuna

Hace referencia a aquella intervención que se realiza en el momento preciso, exacto y realizando una previa priorización de exigencias del usuario. En ese sentido, enfermería debe realizar la toma de decisiones en estado normal o de emergencia, ello involucra un análisis y diagnóstico de la condición siendo el pilar de esta la revisión y posterior priorización de las necesidades. Las prioridades son establecidas ya que permiten evaluar con precisión cuáles son los problemas que necesitan ser resueltos en cada paciente y el orden de resolverlos; dicho sea de paso, la identificación de necesidades se realiza a partir de la recolección eficaz de información. (29)

Dimensión n°3: Continua

Al referirse a la continuidad, podemos mencionar que el cuidado enfermero no debe interrumpirse en el usuario por situaciones que sean a este; es decir, se debe considerar que el paciente tiene por derecho la continuidad de su cuidado ya sea de manera asistencial o preventiva (29)

Dimensión n°4: Segura y libre de riesgos

En esta dimensión se refiere al cuidado de enfermería a través del cual el paciente no corre riesgo, es un cuidado sólido, firme y libre de peligros; es decir, cuando la atención brindada tiene un mínimo de riesgos mediante la ejecución adecuada y eficiente de las prácticas del personal de enfermería. (29)

2.2.2. Nivel de satisfacción de los padres

La satisfacción del usuario es aquel valor de tipo subjetivo acerca de la atención recibida en un respectivo servicio o producto, su importancia radica en puntos como el análisis de la calidad de atención recibida y las posibilidades para reconocer oportunidades de perfeccionamiento. (30)

2.2.2.1. Teorías de nivel de satisfacción

Existen diferentes enfoques teóricos con respecto a la satisfacción del usuario, principalmente, se encuentra el de la psicología social, donde se recalca que cada individuo se comporta por influencia de componentes externos tales como el entorno e internos, como el pensamiento de tipo objetivo o subjetivo. Existen algunas teorías representativas propuestas, como: (31)

- En el año 1982, se describe la teoría de la actitud, la cual refiere que el usuario realiza una valoración negativa o positiva acerca de la atención recibida.
- En el año 1983, la teoría de la realización descrita por Fitzpatrick y Hopkins, la cual valora con mayor énfasis la expectativa inicial en relación de lo esperado con lo obtenido, lo que la convierte en una teoría bastante juzgada al no tomar en cuenta la experiencia del servicio. Esta teoría engloba dos subteorías: la realización de la expectativa, donde menciona que la satisfacción se produce cuando el usuario recibe lo que le ofrecieron; y, la realización de la necesidad, la cual refiere que, el resultado de la satisfacción depende de forma directa del estado de salud del usuario con la eficacia del servicio.

- En el año 1997, la teoría de la discrepancia propuesta por Sitzia y Wood, Fox y Storms, manifiestan que la satisfacción es el producto de lo que se espera y una forma de percepción de la atención.
- Y, finalmente en el mismo año, la teoría de la equidad que describen Souza y Williams, donde se propone que la satisfacción del usuario se estima en base a ganancias y pérdidas de un servicio.

2.2.2.2. Evolución histórica

En Europa y Norteamérica, a partir de los años 70 se elaboró una serie de investigaciones vinculadas al comportamiento del consumidor y la satisfacción del cliente. En los años 90, a nivel mundial, las diferentes empresas y gobiernos adoptaron de forma paulatina modelos de satisfacción del cliente, la primera propuesta alemana se creó en 1992 y para los años 1994 se denominó Deutschland Kundenmonitor (DK); ese mismo año se lanzó en Estados Unidos por primera vez el Índice de Satisfacción del Cliente Americano (ACSI), años posteriores se instauró en Turquía, Inglaterra (Reino Unido), Canadá, Australia, Portugal, entre otros. (32)

2.2.2.3. Definición conceptual

De acuerdo a la OPS citado por Hernández, L., León, C., Miranda, A. y Hernández, L. (33), la satisfacción del usuario implica una experiencia cognoscitiva y racional que es derivada de sus expectativas y la conducta de un servicio o producto específico; asimismo, este está sujeto a diferentes elementos como las experiencias anteriores, información difundida y expectativas; por ende, se produce una diferente perspectiva de la satisfacción en cada una de las personas.

2.2.2.4. Dimensiones

Dimensión n°1: Capacidad de respuesta

Es definido como un concepto que mide la forma en la que el sistema de salud aborda las expectativas legítimas de los usuarios acerca de aspectos no médicos de la atención en salud, además involucra la experiencia que tiene el paciente al contacto con el sistema de salud (34)

Dimensión n°2: Empatía

Se refiere a la respuesta emocional de una persona cuando asiste de forma humana a la respuesta emotiva que puede experimentar con otra persona; es decir, ponerse en su lugar y entender sus sentimientos, pesares y emociones. (35)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general:

H₁: Existe relación de satisfacción en los padres con respecto a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024

H₀: No existe relación de satisfacción en los padres con respecto a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024

2.3.2. Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1:

H₁: Existe relación de satisfacción de los padres en la dimensión humana y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.

H₀: No existe relación de satisfacción de los padres en la dimensión humana y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.

Hipótesis específica 2:

H₁: Existe relación de satisfacción de los padres en la dimensión oportuna y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.

H₀: No existe relación de satisfacción de los padres en la dimensión oportuna y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.

Hipótesis específica 3:

H₁: Existe relación de satisfacción de los padres en la dimensión continua y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.

H₀: No existe relación de satisfacción de los padres en la dimensión continua y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.

Hipótesis específica 4:

H₁: Existe relación de satisfacción de los padres en la dimensión segura y libre de riesgos y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.

H₀: No existe relación de satisfacción de los padres en la dimensión segura y libre de riesgos y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.

3. METODOLOGIA

3.1. Método de Investigación

Para esta investigación se utilizará un método de enfoque hipotético – deductivo, debido a que procurará negar o aceptar las hipótesis ya anteriormente propuestas. La cualidad de este método equivale al emplear la falsedad o veracidad del enunciado básico en función a su constatación empírica. (36)

3.2. Enfoque Investigativo

La investigación se encontrará basada en un enfoque cuantitativo, porque el objetivo principal es adquirir conocimientos más importantes los cuales faciliten el conocimiento de la realidad imparcial de dicha investigación; ya sea recopilando datos a través de distintas fuentes para obtener resultados. Dicho propósito es cuantificar el problema. (37)

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación será aplicada, debido a que se utiliza conocimientos adquiridos, estudios que utilizan teorías científicas con previa validación, para la solución de problemáticas prácticas, así como el control de situaciones cotidianas. (38)

3.4. Diseño de investigación

El diseño planteado será no experimental, puesto que posibilita la observación de fenómenos explícitamente dentro de su contexto natural para luego analizar. (39)

Es de corte transversal ya que el investigador realizará a una única medición de variables en los individuos (40), además recopilará información necesaria en un espacio de tiempo predeterminado (41)

Es de nivel correlacional buscará la causa efecto de la variable, describirá el vínculo de las variables estudiadas (42)

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

De acuerdo con Chaudhuri y Lepkowski, citado por Hernández R y Mendoza C, (43), una población es todo grupo donde los individuos comprometidos concuerdan con una serie de características. De igual manera, para Salazar y Castillo (44), una población cuenta con especificaciones que el investigador desea estudiar y, puede ser finita o infinita.

En la siguiente investigación, la población, corresponde a 80 padres de familia con hijos en el servicio de hospitalización de Pediatría en un hospital de Lima.

Muestra:

Salazar y Castillo (44), definen como muestra al subgrupo de elementos seleccionados a partir de la población, esta selección se realiza mediante un plan de acción previamente establecido (muestreo), para conseguir resultados que pueden convertirse en extensivos para el resto de la población.

En este proyecto de investigación la muestra fue de 80 miembros pertenecientes a la población objetivo.

Criterios de inclusión:

Los criterios de inclusión tomados en cuenta para la siguiente investigación es que los participantes sean padres de familia, los cuales tengan hijos en el servicio de hospitalización de Pediatría en un hospital de Lima durante el periodo de marzo a mayo del año 2024.

Criterios de exclusión:

Se tomó en cuenta como criterios de exclusión a padres de familia, los cuales tengan hijos en el servicio de hospitalización de Pediatría en un hospital de Lima, en trimestres anteriores o posteriores al trimestre marzo - mayo del año 2024; además, se excluirá a los padres de familia que no deseen ser participantes del presente trabajo de investigación.

Muestreo:

El muestreo de esta investigación es no probabilístico, ya que la técnica de selección se realizará en base a criterios de inclusión anteriormente mencionados. Al referirnos a muestreo no probabilístico hablamos de una técnica donde el investigador, escoge la muestra basándose en el análisis selectivo, mas no al azar. (45)

Salazar y Castillo (44), definen como muestreo a la técnica que es empleada para obtener la muestra correspondiente, la misma, que necesita ser una parte significativa del conjunto o población de la descende.

3.6. Variables de operacionalización

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa |
|--|--|--|-------------|---|--------------------|--|
| V1: Calidad de atención que brinda el personal de enfermería | Ochoa et al. (26), menciona que, la calidad de atención de los servicios de enfermería es definida como una atención ofrecida por el enfermero de manera oportuna, personalizada, humanizada, eficiente y continua según estándares definidos para ejercer | Mide la percepción del usuario con respecto a la atención de enfermería, a través de la escala de Likert, donde los valores serán: 1: Nunca 2: Rara vez 3: Algunas veces 4: Frecuentemente 5: Siempre | Humana | El personal de enfermería en el servicio lo saluda por su nombre. El personal de enfermería es indiferente con usted en el servicio El personal de enfermería que asiste a su bebe le explica los | Ordinal | Baja: < 100 puntos Media: 101 – 117 puntos Alta: > 118 puntos |

| | | | | | | |
|--|---|--|----------|--|--|--|
| | <p>la profesión de manera responsable y competente para conseguir tanto la complacencia del paciente como del prestador del servicio.</p> | | | <p>procedimientos que realiza</p> <p>El personal de enfermería se identifica por su nombre cuando usted ingresa al servicio</p> <p>El personal de enfermería respeta su privacidad con su hijo</p> | | |
| | | | Oportuna | <p>El enfermero le orienta con la salud de su hijo mientras espera ser atendido.</p> | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | <p>El personal de enfermería se muestra impaciente para que usted pueda expresar sus temores e inquietudes.</p> <p>Durante su estancia en el servicio el personal de enfermería estaba dispuesto a atenderlo de acuerdo con su requerimiento</p> <p>Cuando usted ingresa al servicio el personal de</p> | | |
|--|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|----------|---|--|--|
| | | | | enfermería le indica las normas que tiene el servicio | | |
| | | | Continua | <p>El personal de enfermería se desinteresa cuando le preguntas por tus inquietudes.</p> <p>El personal de enfermería se muestra indiferentes cuando se le pregunta que medicamento recibe su hijo.</p> | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>El personal de enfermería le hace participar en el cuidado de su hijo.</p> <p>El personal de enfermería le hace esperar más de 20 min para que lo atiendan o ingrese al servicio.</p> <p>El personal de enfermería le da el tratamiento a su hijo en los horarios establecidos.</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|----------------------------------|---|--|--|
| | | | <p>Segura y libre de riesgos</p> | <p>El personal de enfermería se encuentra correctamente con el uniforme limpio.</p> <p>El personal de enfermería que brinda atención de su hijo mantiene la confidencialidad del diagnóstico médico</p> <p>La manera como le trato la enfermera le da confianza para expresar sus problemas</p> | | |
|--|--|--|----------------------------------|---|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>El personal de enfermería le explica los procedimientos que le realizan a su hijo</p> <p>Recibe actividades o charlas educativas concernientes con la salud de su hijo en la sala de espera de ser atendido</p> <p>El ambiente que se encuentra su menor hijo es ventilado.</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|---|--|--|------------------------|---|---------|--|
| V2: Nivel de satisfacción de los padres | De acuerdo a la OPS citado por Hernández, L., León, C., Miranda, A. y Hernández, L., (33), la satisfacción implica una experiencia cognoscitiva y racional que es derivada de las expectativas del usuario y la conducta de un servicio o producto específico; asimismo, este está sujeto a diferentes elementos como las experiencias | Mide la percepción del usuario con respecto a la atención de enfermería, a través de la escala de Likert, donde los valores serán: 1: Nunca 2: Rara vez 3: Algunas veces 4: Frecuentemente 5: Siempre | Capacidad de respuesta | El personal de enfermería muestra sus gestos de amabilidad con sonrisas delicadas Su tono de voz del enfermero es amable. El personal de enfermería se encuentra ocupado cuando usted le quiere preguntar de sus dudas o preocupaciones | Ordinal | |
| | | | Empatía | El trato que le brinda la enfermera | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|
| | <p>anteriores, información difundida y expectativas; por ende, se produce una diferente perspectiva de la satisfacción en cada una de las personas</p> | | | <p>le hace sentir que puede decir lo que siente.</p> <p>El enfermero se muestra molesto cada vez que le solicitas información de cómo cuidar a tu hijo en tu casa.</p> <p>Al tomar la atención por la enfermera usted recibió un trato con paciencia y cálido</p> | | |
|--|--|--|--|---|--|--|

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Respecto a la variable independiente (V1), la técnica de recolección de datos tomada en cuenta fue la encuesta escrita. Asimismo, acerca de la variable dependiente (V2), la técnica de investigación utilizada fue también la encuesta escrita. La elección fue realizada en base a la facilidad para el acceso rápido y eficiente a la información de nuestra muestra. Para Lanuez y Fernández citado por Feria, Matilla y Mantecón en el año 2020, una encuesta puede definirse como un método empírico que utiliza como herramienta un formulario digital o escrito y cuyo objetivo es la recolección de respuestas para el análisis del problema en estudio. (46)

3.7.2. Descripción de instrumento

El siguiente instrumento abarca la medición de la primera y segunda variable en estudio, fue un cuestionario cuya autoría le pertenece a Gladys Clorinda Janampa Barreto y aplicado en el año 2020 por la tesista Rodríguez Vilca Katherine Joana (8). El cuestionario consta de 26 ítems que evalúan las 4 dimensiones de la primera variable (humana, oportuna, continua y segura y libre de riesgos) y las 2 dimensiones de la segunda variable (capacidad de respuesta y empatía); para su puntuación se empleó la escala Likert donde, la puntuación se basa en torno a:

1: Nunca

2: Rara vez

3: Algunas veces

4: Frecuentemente

5: Siempre

Por lo tanto, entre los indicadores de la primera y segunda variable, la puntuación se considera alta si es mayor a 118 puntos, se considera media cuando obtiene de 101 a 117 puntos y baja si obtiene una puntuación menor a 100 puntos.

3.7.3. Validación

El siguiente cuestionario fue inicialmente validado por juicio de expertos y aplicado en la investigación Nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención del enfermero en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016; asimismo, en el año 2020, en la investigación de la tesista Rodríguez Vilca Katherine Joana fue nuevamente sometido a validación por 5 expertos, los cuales fueron:

Llanos Grados Jheyra Missiel

Quiroz Campos Rossela Luz

Alva García Rosario del Pilar

Gomez Cevallos Ludia Antonella

3.7.4. Confiabilidad

El instrumento de investigación utilizado inicialmente reportó valores de confiabilidad de 0.83 a través del estadístico de Alfa de Cronbach, debido a su carácter politómico; posteriormente, en la investigación de Rodríguez Vilca Katherine Joana, se le realizó nuevamente el análisis de confiabilidad a través del mismo estadístico, emitiendo como resultado un 0.94 que demuestra ser un instrumento significativamente confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Acercas del procesamiento y análisis de datos del presente proyecto, en primer lugar, se realizará la presentación del título del proyecto de investigación para su posterior aprobación por la Universidad Norbert Wiener, en segundo lugar, se emitirá la carta de presentación al director del Hospital de Lima para la aplicación del instrumento en cuestión. Luego de haber conseguido la autorización del establecimiento de salud se realizará la inscripción del proyecto en el área de Docencia e investigación, seguidamente, se realizará las coordinaciones respectivas con la jefa del departamento para proponerle el cronograma de recolección de datos.

En lo que respecta a la recolección de datos se ha propuesto realizarse posterior a la firma del consentimiento informado entregado a los participantes, todo ello durante el trimestre del año 2024, asimismo, los datos serán procesados a través del programa estadística IBM SPSS Statistics 25 para la obtención de gráficas y tabulaciones de los resultados, todo ello facilitará su posterior análisis y contraste con la información teórica recolectada previamente.

3.9. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se tomaran en cuenta con respecto al desarrollo del actual proyecto de investigación, son los principios bioéticos que rigen el actuar de enfermería, entre ellos encontramos:

Beneficencia:

La beneficencia se refiere como el deber de hacer el bien o promover el bien (47). Debido a que este proyecto tiene por objeto de estudio la investigación de la calidad que se ofrece a los usuarios de un establecimiento de salud para mejorar los estándares de calidad, así como su experiencia dentro de este.

No maleficencia:

El principio de no maleficencia resalta, y apoya el principio de beneficencia, en este caso resalta el evitar el daño hacia el paciente (48). El proyecto de investigación a realizar se basa en la no maleficencia ya que bajo ninguna circunstancia se está poniendo en riesgo ni provocando perjuicio sobre la integridad del usuario al momento de la aplicación del instrumento, además de permitirle conocer su función y garantizar su integridad dentro de la investigación mediante un consentimiento informado.

Autonomía:

Cuando hablamos de la autonomía, nos referimos al principio basado en el respeto de la individualidad de las personas, ya sea en sus decisiones, convicciones personales, valores y sus propias acciones (47).

En cuanto a este principio bioético, se toma en cuenta debido a que cada uno de los usuarios es independiente de participar voluntariamente en el estudio en cuestión, además que se tomará en cuenta la transparencia en el manejo de sus respuestas, respetando su derecho a la confidencialidad.

Justicia:

En enfermería, el principio de justicia se basa centralmente en la satisfacción de necesidades básicas de los usuarios, de forma holística, sin distinción (47). Se tomó en cuenta este principio, debido a que se trata por igual a todos los participantes dentro del estudio, a su vez, todos tienen las mismas posibilidades de participar siempre y cuando acepten ser parte de esta investigación.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma

| Actividades | 2024 | | | | | | | | | | | |
|--|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|
| | Marzo | | | | Abril | | | | Mayo | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Identificación del problema | x | | | | | | | | | | | |
| Redacción del título | x | | | | | | | | | | | |
| Planteamiento y formulación del problema | x | | | | | | | | | | | |
| Formulación de objetivos del proyecto | | x | | | | | | | | | | |
| Elaboración de la justificación | | x | | | | | | | | | | |
| Delimitación temporal, espacial y poblacional de la investigación | | x | | | | | | | | | | |
| Elaboración de los antecedentes y bases teóricas | | | x | x | | | | | | | | |
| Formulación de las hipótesis | | | | x | x | | | | | | | |
| Identificación del método, enfoque, tipo y diseño de investigación | | | | x | x | x | | | | | | |
| Delimitación de población, muestra y muestreo | | | | x | x | x | | | | | | |

4.2. Presupuesto

| | PRECIO UNITARIO | CANTIDAD | TOTAL |
|---|------------------------|-----------------|--------------|
| RECURSOS HUMANOS | | | |
| Bioestadísticos | s/ 500.00 | 1 | s/ 500.00 |
| RECURSOS MATERIALES Y/O EQUIPOS | | | |
| Paquete de hojas Bond A4 | s/ 20.00 | 2 | s/ 40.00 |
| Laptop | s/ 2 500.00 | 1 | s/ 2 500.00 |
| Tinta de impresora | s/ 55.00 | 2 | s/ 110.00 |
| Lapiceros | s/ 1.00 | 20 | s/ 20.00 |
| Archivadores | s/ 25.00 | 2 | s/ 50.00 |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS Y/O IMPREVISTOS | | | |
| Movilidad | - | - | s/ 300.00 |
| SERVICIOS | | | |
| Fotocopias | s/ 0.10 | 60 | s/ 6.00 |
| TOTAL | - | - | s/ 3 526.00 |

5. REFERENCIAS:

1. Organización Mundial de la Salud [internet]. OMS; 11 de agosto del 2020 [consultado 05 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Coronado A. y Vásquez K. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017 [tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf
3. Albornoz D. y Arica D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de salud Villa Los Ángeles. Rímac-2017. [tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Lima: Universidad privada Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/1678/TITULO%20-%20%20Arica%20Olaya,%20Doris%20Raquel.pdf?sequence=1>
4. Canchero A. Matzumura J. y Gutiérrez H. Satisfacción del familiar del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. An. Fac. med. [Internet]. 2019; 80(2): 177-182. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200007&lng=es.
5. Organización Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial. Prestación de servicios de salud de calidad: imperativo global para la cobertura sanitaria. Ginebra, 2020. Disponible en:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwih5Kye6f78AhVhqpUCHQETDnIQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fapps.who.int%2Firis%2Frest%2Fbitstreams%2F1335351%2Fretrieve&usg=AOvVaw3v7TBaAP8I9SjyTvtbn9B>

6. Fabian A., Podestá L. y Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz Med [Internet]. 2022; 22(1):e1589. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1589>
7. Janampa G. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016 [tesis para optar el título de enfermera especialista]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5270/Janampa_bg.pdf?sequence=3&isAllowed=y
8. Campiño S., Duque P. y Cardoza, V. VH Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por estudiantes de enfermería. Univ. Salud. 2019;21(3):215-225 DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192103.158>
9. Rodríguez, K. Nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería, en el servicio de pediatría en tres instituciones prestadoras de servicios de salud, 2020 [tesis para optar la segunda Especialidad de Enfermería en Pediatría]. Perú: Universidad Peruana Unión; 2020. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3586>
10. Zepeda. Nivel de satisfacción de padres y madres del recién nacido hospitalizado en relación con la calidad del cuidado enfermero en el servicio de cuidados intensivos neonatales. Disponible en:

https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5

11. Salcedo C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020 [tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud]. Perú: Universidad César Vallejo. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo_HCJ_S D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo_HCJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

12. Canché F. Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social De Ibarra [tesis para optar el título de magíster en gerencia de servicios de salud]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9969>

13. Arias A., Avella S., Barragán M., Campos L. y 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 título de enfermero]. Bogotá: Fundación Universitaria Juan N. Corpas; 2021. Disponible en: https://repositorio.juanncorpas.edu.co/bitstream/handle/001/112/AndreaKatherineAriasTriana_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y

14. Pérez J. Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora. [tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería]. Ecuador: Universidad Nacional De Loja; 2020. Disponible en: https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23423/1/JulissadelCarmen_PerezQuizhpe.pdf

15. 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 II – 2 Santa Rosa. Noviembre 2019. [tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Piura; Universidad Nacional de Piura; 2021. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2507/ENFE-PAL-CHI-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Poma L. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al servicio de emergencia del Instituto Nacional De Salud Del Niño. [tesis para optar el grado de maestra en gestión del cuidado de enfermería]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9458/Nivel_PomaAsm_at_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Casani L. Satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019 [tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Arequipa: Universidad Alas Peruanas; 2021. Disponible en: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9891/Tesis_satisfacción_madres_cuidado%20profesional%20de%20enfermería_servicio%20pediatría_hospital%20regional%20Honorio%20Delgado_Arequipa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Chininín E; Sandoval M; Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el menor de 14 años en el servicio de Pediatría. [tesis para optar el título profesional de Enfermera Pediátrica]. Piura: Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en:

https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6743/tesis_pregrado_c hininin_sandoval_fcs_2019.pdf?sequence=1&isallowed=y

19. Rodríguez C. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de los pacientes en recuperación de un Hospital de Lima,2022. [tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126560/Rodriguez_LCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Real Academia Española. Definición de calidad [internet]. [Consultado 2022]. Disponible en: <https://dle.rae.es/calidad>
21. Nueva ISO 9001: 2015. Desarrollo del concepto calidad [internet]. [Consultado 2016]. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=La%20calidad%20es%20%27la%20adecuación,NC%2F%20ISO%209000%202005.>
22. Zoauri G. y Abdelhedi M. Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*. 2021; 10(9): 2-18. Disponible en: <https://innovation-entrepreneurship.springeropen.com/articles/10.1186/s13731-021-00151-x>
23. Chacón J. y Rugel S. Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Rev. Espacios*. 2018;39(50): 14. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
24. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [internet]. [consultado 2020 agosto]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health->

28. Guerrero R., Meneses M. y De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Rev enferm Herediana. 2016;9(2):127-136. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
29. Nieves D. y Morales I. Atención de enfermería al paciente oportuna, segura, humana y continua. Enfermería en Costa Rica. 1990; 13(1): 29 -33. Disponible en: <https://revista.enfermeria.cr/wp-content/uploads/2021/03/Atencion-de-enfermeria-al-paciente-oportuna-segura-humana-y-continua.pdf>
30. Suárez I., Rodríguez S. y Martínez A. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev.Med.Electrón. [Internet]. 2018 Ago; 40(4): 1002-1010. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es.
31. Nieto P. y Yllú N. Nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario externo en el servicio de ortodoncia y ortopedia maxilar de la Clínica Docente Asistencial De La Universidad Norbert Wiener 2018 [tesis para optar el grado de maestro en gestión de salud]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3133>
32. Zea, M., Morán Chiquito, D., Vergara Romero, A., & Jimber del Río, J. A. (2022). Modelos de satisfacción al cliente: Un análisis de los índices más relevantes: Customer satisfaction models: An analysis of the most relevant indices. RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA. 2022; 12(2): 146–178. Disponible en: <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i2.735>

33. Hernández L., León C., Miranda A. y Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería. 2021;37(4):e5186. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
34. Rodríguez E. et al. Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. Rev Scielo. 2022; 36(3). Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/gs/2022.v36n3/232-239/es/>
35. Mendieta Toledo LR, Manosalvas Durán FE, Barco Romero RM. Educación en valores: empatía y tolerancia en las aulas universitarias. merito [Internet]. 1 de septiembre de 2021 [citado 17 de noviembre de 2023];3(9):223-3. Disponible en: <https://revistamerito.org/index.php/merito/article/view/716>
36. Rodríguez A. y Pérez A. . Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista EAN. 2017; 82: 179-200. Disponible en: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
37. Neil D. y Cotez L. Procesos y fundamentos de la investigación científica. Ecuador; 2018. Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigación%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
38. Vargas Z. La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación [Internet]. 2009;33 (1):155-165. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
39. Valle W. Operacionalización de las variables. Universidad ULADECH; 2011. Disponible en: <http://files.uladech.edu.pe/docente/43342417/Psicologia%20experimental/sesión%2011/sesión%2011.pdf>

40. Cataldo R, Arancibia M, Stojanova J, Papuzinski C. General concepts in biostatistics and clinical epidemiology: Observational studies with cross-sectional and ecological designs. *Medwave* 2019;19(8):e7698
41. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de corte transversal. *Rev. Médica Sanitas* [Internet]. 2018; 21(3):141-7. Disponible en: [//revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368](http://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368)
42. Hernández R, Fernández C, Baptista M. *Metodología de Investigación*. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014.
43. Hernández R. y Mendoza C. *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill interamericana. 2018.
44. Salazar C y Del Castillo S. *Fundamentos básicos de estadística*. 2018. Disponible en: [http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1570/Fundamentos %20Básicos%20de%20Estadística-Libro.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1570/Fundamentos%20Básicos%20de%20Estadística-Libro.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
45. Salgado M. *Muestra probabilística y no probabilística*. [diapositivas]. México; 2019. Disponible en: http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108928/secme-10911_1.pdf?sequence=1
46. Feria H, Matilla M, Mantecón S. LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA?. *Didasc@lia* [Internet]. 30 de septiembre de 2020 [citado 24 de febrero de 2023];11(3):62-79. Disponible en: <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
47. Santés MC, Preciado ML, Colunga C, et al. Diseño y validez de un cuestionario sobre aplicación de Principios Bioéticos. *Rev Med UV*. 2021;21(1):7-25. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=103700>
48. Zerón A. Beneficencia y no maleficencia. *Rev ADM*. 2019;76(6):306-307. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=90445>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables y dimensiones | Diseño metodológico |
|---|---|--|--|---|
| <p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación del nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación del nivel de satisfacción significativo de los padres con respecto a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital</p> | <p>Variable 1:</p> <p>Calidad de atención que brinda el personal de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Humana Oportuna Continua Segura y libre de riesgos</p> | <p>Tipo y nivel de investigación</p> <p>Método: Hipotético – deductivo.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>De corte: Transversal</p> |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción de los padres y la dimensión humana y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción de</p> | <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar relación del nivel de satisfacción de los padres y la dimensión humana y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.</p> <p>Identificar la relación del nivel de satisfacción</p> | <p>de Lima 2024</p> <p>Hipótesis específica:</p> <p>Existe relación del nivel de satisfacción de los padres en la dimensión humana y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.</p> <p>Existe relación del nivel de satisfacción de los padres en la dimensión</p> | <p>Variable 2:</p> <p>Nivel satisfacción de los padres.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Capacidad de respuesta Empatía</p> | <p>Nivel de investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Población: Conformada por 50 padres de familia con hijos en el servicio de hospitalización de Pediatría en un hospital de Lima.</p> |
|---|---|--|---|--|

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| <p>los padres y la dimensión oportuna y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024?</p> | <p>de los padres de la dimensión oportuna y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.</p> | <p>oportuna y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.</p> | | |
| <p>¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción de los padres y la dimensión continua y la calidad de atención que brinda el profesional de</p> | <p>Identificar la relación del nivel de satisfacción de los padres de la dimensión continua y la calidad de atención que brinda el profesional de</p> | <p>Existe relación del nivel de satisfacción de los padres de la dimensión continua y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina</p> | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <p>enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción de los padres de la dimensión segura y libre de riesgos y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina</p> | <p>enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.</p> <p>Identificar la relación del nivel de satisfacción de los padres de la dimensión segura y libre y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina</p> | <p>pediátrica de un hospital de Lima 2024.</p> <p>Existe relación del nivel de satisfacción de los padres y la dimensión segura y libre de riesgos y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024.</p> | | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| pediátrica de un hospital de Lima 2024? | pediátrica de un hospital de Lima 2024. | | | |
|---|---|--|--|--|

Anexo 2: Instrumento

Instrumento para medir el nivel de satisfacción de los padres

PRESENTACION

Buen día, soy la Lic. Cinthia Rocío Gere Reyna, vengo desarrollando una investigación en coordinación con esta institución, con la finalidad de conseguir información de padres de familia acerca de la satisfacción y calidad de atención del servicio de enfermería. Por ende, se le solicita su colaboración voluntaria además garantizare que este cuestionario se manejará anónimamente.

Datos generales:

1: edad:

- a) 21 a 30 años
- b) 31 a 40 años
- c) 41 a 50 años
- d) Mayores de 51 años

2: sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

3: estado civil:

- a) Casado
- b) Soltero
- c) Divorciado
- d) Conviviente

4: grado de instrucción:

- a) primaria
- b) secundaria
- c) técnico
- d) superior

5: ocupación:

- a) ama de casa
- b) obrero
- c) técnico
- d) profesional

6: niño:

- a) edad
- b) sexo

7: tiempo de

- a) hospitalización.....
- b) fecha de ingreso....

Instrucciones:

Se le presenta una serie de indicios marque la respuesta que a usted le parezca con un "X".

- 1. Nunca: no observa que realiza esas actividades.
- 2. Rara vez. Lo observa 2 veces a la semana
- 3. Algunas veces: observa que realiza las actividades de vez en cuando 3 veces por semana.
- 4. Frecuentemente: satisface sus necesidades con la atención 4 veces por semana.
- 5. Siempre todos los días observa para satisfacer sus necesidades.

| N° | Ítem | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | El personal de enfermería en el servicio lo saluda por su nombre | | | | | |
| 2 | El personal de enfermería es indiferente con usted en el servicio. | | | | | |
| 3 | El personal de enfermería muestra sus gestos de amabilidad con sonrisas delicadas. | | | | | |
| 4 | Su tono de voz del enfermero es amable. | | | | | |
| 5 | El trato que le brinda la enfermera le hace sentir que puede decir lo que siente. | | | | | |
| 6 | El personal de enfermería se desinteresa cuando le preguntas por tus inquietudes. | | | | | |
| 7 | El enfermero le orienta con la salud de su hijo mientras espera ser atendido | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|
| 8 | El personal de enfermería que asiste a su bebe le explica los procedimientos que realiza. | | | | | | |
| 9 | El personal de enfermería se muestra impaciente para que usted pueda expresar sus temores e inquietudes | | | | | | |
| 10 | El enfermero se muestra molesto cada vez que le solicitas información de cómo cuidar a tu hijo en tu casa. | | | | | | |
| 11 | El personal de enfermería se encuentra correctamente con el uniforme limpio | | | | | | |
| 12 | El personal de enfermería le da el tratamiento a su hijo en los horarios establecidos | | | | | | |
| 13 | El personal de enfermería se muestra indiferentes cuando se le pregunta que medicamento recibe su hijo | | | | | | |
| 14 | Durante su estancia en el servicio el personal de enfermería estaba dispuesto a atenderlo de acuerdo con su requerimiento | | | | | | |
| 15 | El personal de enfermería le explica los procedimientos que le realizan a su hijo. | | | | | | |
| 16 | El personal de enfermería le hace participar en el cuidado de su hijo. | | | | | | |
| 17 | El personal de enfermería le hace esperar más de 20 min para que lo atiendan o ingrese al servicio. | | | | | | |
| 18 | El personal de enfermería que brinda atención de su hijo mantiene la confidencialidad del diagnóstico médico | | | | | | |
| 19 | El personal de enfermería se encuentra ocupado cuando usted le quiere preguntar de sus dudas o preocupaciones. | | | | | | |
| 20 | La manera como le trato la enfermera le da confianza para expresar sus problemas | | | | | | |
| 21 | Al tomar la atención por la enfermera usted recibió un trato con paciencia y cálido | | | | | | |
| 22 | Recibe actividades o charlas educativas concernientes con la salud de su hijo en la sala de espera de ser atendido | | | | | | |
| 23 | El personal de enfermería se identifica por su nombre cuando usted ingresa al servicio. | | | | | | |
| 24 | Cuando usted ingresa al servicio el personal de enfermería le indica las normas que tiene el servicio. | | | | | | |
| 25 | El personal de enfermería respeta su privacidad con su hijo | | | | | | |
| 26 | El ambiente que se encuentra su menor hijo es ventilado. | | | | | | |

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

Consentimiento informado

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Cinthia Rocío Gere Reyna

Título: Relacion del nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un Hospital de Lima 2024

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Relación del Nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un Hospital de Lima 2024”. El cual es desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Cinthia Rocío Gere Reyna. El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en un servicio de medicina pediátrica de un hospital de Lima 2024; por lo que su ejecución permitirá mejorar la calidad de atención brindada dentro del servicio.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le pedirá responder a una encuesta a través de un cuestionario, la cual tendrá una duración de 30 minutos, posteriormente los resultados se registrarán respetando el anonimato y confidencialidad.

Beneficios Usted se beneficiará a través de esta investigación ya que contribuirá a recolectar información para la mejora del ofertamiento de servicios, gestionando así una estancia hospitalaria más placentera y comfortable para los familiares, todo ello para que se garantice la calidad de atención que requieren y necesitan los usuarios, teniendo en cuenta sus derechos dentro del establecimiento hospitalario. Asimismo, este trabajo será una manera de concientización sobre cada uno de los trabajadores, al permitirles conocer la percepción de los usuarios frente a la atención que se brinda, y con ello identificar posibles causales o factores que dificulten una atención idónea, esto facilitará mejorar sus actitudes y su desempeño laboral. Todo ello a la larga, redundará en beneficios tanto para el establecimiento, trabajadores como usuarios ya que permitirá mejorar paulatinamente los servicios, al corregir los factores que dificulten o que representen una amenaza sobre la calidad de los usuarios mediante alternativas oportunas para hacer frente a cada uno de ellos.

Costos e incentivos

La participación en este estudio es libre de costos adicionales, de igual manera no recibirá ningún tipo de compensación.

Confidencialidad

Los resultados serán manejados bajo condiciones de estricto anonimato, asimismo, en caso de publicar resultados, no se mostrará información que permita la identificación del participante.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante el desarrollo de la encuesta, podrá 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 Cinthia Rocío Gere Reyna, al número telefónico: 966 305 583 o correo electrónico: cinthiagere4@gmail.com

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo lo que puede suceder durante el desarrollo del estudio. También entiendo que puedo decidir no participar, y aunque previamente haya aceptado puedo retirarme en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Cinthia Rocío Gere Reyna

DNI: 45535629

Reporte de Similitud Turnitin

● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
 - Base de datos de Crossref
 - 11% 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 | repositorio.upeu.edu.pe Internet | 4% |
| 2 | uwiener on 2023-10-09 Submitted works | 2% |
| 3 | repositorio.uwiener.edu.pe Internet | 2% |
| 4 | uwiener on 2024-03-31 Submitted works | 1% |
| 5 | hdl.handle.net Internet | <1% |
| 6 | uwiener on 2024-03-09 Submitted works | <1% |
| 7 | uwiener on 2023-10-12 Submitted works | <1% |
| 8 | uwiener on 2024-03-07 Submitted works | <1% |