



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los  
pacientes pediátricos que acceden al servicio de emergencia de un hospital de

Lima norte, 2024

**Para optar el Título Profesional de**

Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

**Presentado por:**

Autora: Munive Navarro, Silvia Pilar

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-2693-6064>

**Asesora:** Dr. Cárdenas De Fernández, María Hilda

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

Lima – Perú

2024

4A-12  
ACTA DE SUSTENTACIÓN

ACTA N° 00277-2024/DFCS/UPNW

Siendo las 15:30 horas, del día 10 de marzo de 2024, en el aula de Grados y Títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener, los miembros del Jurado de Trabajo Académico, integrado por:

Presidente : Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos  
Secretario : Mg. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz  
Vocal : Mg. Carmen Victoria Matos Valverde

Se reunieron para la sustentación del trabajo académico: **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS QUE ACCEDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA NORTE, 2024”** que presenta la Srta. **MUNIVE NAVARRO SILVIA PILAR** para optar el Título de Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres.

La Asesora del trabajo académico es la docente Dra. Cárdenas De Fernández, María Hilda.

Terminada la sustentación, el Jurado luego de deliberar, acuerda aprobar el trabajo académico por unanimidad calificándola con la nota de: 15 (        cum laude        ).

Firmado en: Lima, 10 de marzo de 2024.



Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos  
Presidente



Mg. Rewards Palomino Taquire  
Secretario



Mg. Carmen Victoria Matos Valverde  
vocal

**Proyecto de Tesis:**

Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción de las Madres de los Pacientes  
Pediátricos que Acceden al Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima Norte, 2024

**Línea de Investigación General:**

Salud, Enfermedad y Ambiente

**Asesor(a):**

Asesora: Dr. Cárdenas De Fernández, María Hilda

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

**Dedicatoria:**

A mis hijos, por su amor  
incondicional y ser mi motivación.

**Agradecimiento:**

A Dios por cuidar y guiarme  
en mi día a día.

## Índice general

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Dedicatoria: .....	iii
Agradecimiento: .....	iv
Índice General .....	v
Índice Anexo .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
<b>1. EL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1.1. Planteamiento de problema .....	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problema Específico.....	5
1.3. Objetivos de la Investigación .....	5
1.3.1. Objetivo General .....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Justificación de la Investigación.....	6
1.4.1. Teórica.....	6
1.4.2. Metodológica.....	7
1.4.3. Práctica.....	7
1.5. Delimitación de la Investigación .....	8
1.5.1. Temporal .....	8
1.5.2. Espacial .....	8
1.5.3. Población o Unidad de Análisis .....	8
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>9</b>
2.1. Antecedentes .....	9
2.2. Bases Teóricas .....	12
2.3. Formulación de Hipótesis.....	18
2.3.1 Hipótesis General.....	18
2.3.2 Hipótesis Especifica.....	18
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>19</b>
3.1. Método de la Investigación .....	19
3.2. Enfoque de la Investigación .....	19

3.3. Tipo de Investigación .....	19
3.4. Diseño de la Investigación.....	20
3.5. Población, Muestra y Muestreo .....	20
3.6. Variables y Operacionalización.....	23
3.7. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos .....	24
3.7.1. Técnicas .....	24
3.7.2. Descripción de Instrumentos .....	24
3.7.3. Validación.....	25
3.7.4. Confiabilidad .....	26
3.8. Plan de Procesamiento y Análisis de datos .....	26
3.9. Aspectos Éticos .....	27
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	29
4.1. Cronograma de Actividades .....	29
4.2. Presupuesto.....	30
5. REFERENCIAS .....	31

## Índice Anexo

ANEXOS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	40
Anexo 2. Instrumentos para recolección de datos .....	41
Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....	43
Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



## Resumen

La calidad de atención y satisfacción son dos temas que van interrelacionadas, muchas instituciones privadas o públicas buscan adoptar muchas herramientas de calidad con finalidad de mejorar la calidad de atención, con ello buscar satisfacer las expectativas de los pacientes que buscan solución de sus problemas sanitarias al acudir a los establecimientos hospitalarios. La calidad de atención de enfermería es un proceso que consiste en el cuidado de la salud del paciente empleando métodos, técnicas y conocimiento que satisfaga las expectativas de los pacientes. El objetivo del estudio es “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima Norte – 2024”. La metodología propuesta será un estudio descriptivo, hipotético deductivo, cuantitativa, aplicada, no será experimental y con corte transversal. La muestra estará representada por 348 madres de los pacientes pediátricos que fueron aleatoriamente seleccionado mediante probabilística. Los instrumentos son cuestionarios de tipo escala Likert, tendrán una alta confiabilidad y validez para ser aplicados a las madres. La investigación se ejecutará en el primer trimestre del 2024. La información recopilada será almacenada en un sistema informático de Excel; luego serán analizados mediante el SPSS. Los resultados serán discutidos e interpretados y finalmente según la estadística empleada dichos resultados se ilustrarán en gráficos, tablas y cuadros según los objetivos e hipótesis previstos.

**Palabras clave:** Satisfacción, madres, calidad atención, pacientes pediátricos, emergencia.

## Abstract

The quality of care and satisfaction are two issues that are interrelated, many private or public institutions seek to adopt many quality tools in order to improve the quality of care, thereby seeking to meet the expectations of patients seeking solutions to their health problems by go to hospitals. The quality of nursing care is a process that consists of caring for the patient's health using methods, techniques and knowledge that meet the expectations of patients. The objective of the study is "To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the mothers of pediatric patients who access the Emergency Service of a Hospital in North Lima - 2024". The proposed methodology will be a descriptive, hypothetical deductive, quantitative, applicative study, it will not be experimental and with a cross section. The sample will be represented by 348 mothers of pediatric patients who were randomly selected by probability. The instruments are Likert scale questionnaires, they will have a high reliability and validity to be applied to mothers. The investigation will be carried out in the first quarter of 2024. The information collected will be stored in an Excel computer system; then they will be analyzed using SPSS. The results will be discussed and interpreted and finally, according to the statistics used, these results will be illustrated in graphs, tables and charts according to the objectives and hypotheses provided.

**Keywords:** Satisfaction, mothers, quality of care, pediatric patients, emergency.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento de problema**

La calidad de atención y satisfacción en tiempos modernos viene tomando con fuerza un mayor impacto en los usuarios como también en las instituciones que prestan servicios de salud, casi el mundo entero viene promoviendo cambios a nivel organizacional en lo relacionado a los sistemas de gestión de la calidad en salud y satisfacción de los usuarios, todos con finalidad de mejorar o reorientar su proceso de mejora y de tal manera potenciar la satisfacción de sus usuarios. Entonces, la atención con calidad está enfocado acoger las expectativas y perspectivas de los usuarios y de tal manera satisfacerlos, para ello los gestores de la calidad deberán establecer estrategias en todo nivel de atención (1).

En la actualidad, en el mundo hay mucho interés de adoptar modelos que optimizan en el sistema de salud en relación a la calidad, por tal motivo vienen realizando investigaciones a fin de identificar los procesos, recursos, infraestructura y tecnologías con énfasis de mejorar la calidad; porque la deficiencia de algunos de ellos afectar de manera adversa la misión institucional y consecuentemente la satisfacción de los usuarios será adversa (2).

Según OMS, a nivel del continente mundial, las estructuras básicas para alcanzar una atención de calidad y alcanzar la satisfacción son en condiciones básicas y oportunas en el sistema de atención; pero, existen deficiencias donde 13% de los establecimientos sanitarios no cuentan suministro de agua; por otro lado, el 20% no cuentan con óptimos servicios de saneamiento y por otro lado se calcula el 24% de la población mundial, viven en situaciones frágiles y que tienen dificultades para la asistencia médica de calidad;

entonces existen una inmensa proporción de las muertes. Cada año se calcula aproximadamente de 5,7 al 8,4 millón de muertes debido a la mala calidad de atención en especial en los países de vías de desarrollo, lo que representa el 15% de las muertes. A su vez, en estos países la atención de calidad insuficiente que conlleva insatisfacción en los pacientes y por ende hay pérdidas económicas de US\$ 1,4 a US\$ 1,6 billones anuales (3).

En los países de América latina y caribe en los años 80 empezaron a tomar mayor consciencia e interés sobre la calidad de atención y satisfacción; en tal sentido, la OMS y OPS acogieron muchas estrategias y modelos de la gestión de la calidad para fortalecimiento de la calidad en el sistema sanitario, esta con la finalidad de garantizar el uso y aprovechamientos de los recursos de manera eficiente e integral; de tal forma, satisfacer a sus usuarios (4).

Por otro lado, el Banco Mundial muestra que el 50% de los pacientes manifestaron su insatisfacción en relación a la atención de calidad, de otro modo, que el 40% no recibieron un trato adecuado, el 52% han evidenciado burocracias en el proceso de atención y el 8% estuviera en una espera larga para recibir un tratamiento (5).

En el continente de África Occidental los pacientes estaban satisfechos sobre la prestación de los servicios hospitalarios de calidad, donde sólo con la empatía y los aspectos tangibles fueron considerados como satisfacción; sin embargo, los gestores de los hospitales deben asegurar una evaluación semestral de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes y los resultados deben tener un alcance práctico donde proporcione una plataforma para la reforma del sistema sanitario hospitalario (6).

Por otro lado, en el continente europeo los pacientes perciben que la calidad de atención está fuertemente asociada con la satisfacción, para mejorar la satisfacción se requiere políticas de dotación de recurso humano altamente calificado (7).

A nivel continente latinoamericano, la Organización Panamericana de la Salud informó que la salud en la región es como una industria manufacturera casi sin desarrollo tecnológico; en ese sentido, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) existe mala calidad de atención al paciente y en consecuencia hay insatisfacción, porque existen problemas como déficit de recursos humanos e insuficiente disponibilidad de los recursos para ofrecer la atención de calidad (8).

En el Perú hay mucho esfuerzo de promover la calidad de atención y búsqueda de alternativas para satisfacer la necesidades de los pacientes mejorando los procesos y servicios; en ese sentido, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) entre sus políticas del sector viene tomando con mayor rigor e interés de fortalecer en todo nivel de atención el sistema de prestación de la salud con calidad, para lo cual vienen optando indicadores que mejoren el sistema de calidad y de tal forma fortalecer la calidad de atención y consecuentemente satisfacer sus necesidades a sus pacientes (9).

También, en el Perú las emergencias sanitarias en los pacientes pediátricos son de alta demanda y tal manera constituyen una prioridad en el sistema de salud hospitalario. Entre tanto, al Instituto Nacional de la Salud de Niño, en el 2018% acudieron un promedio de 250 niños diariamente influido los que provienen de las regiones del país; lo que involucra a la institución tener la capacidad de respuesta lo que configura la calidad de atención y consecuentemente en la satisfacción (10).

Por otro lado, a nivel local en los establecimientos hospitalarios del MINSA, el 53% de los pacientes percibieron la baja calidad de atención en los servicios de emergencia y de mismo modo, que el 40% de los pacientes demostraron su insatisfacción (11). Otro estudio también demuestra que el 47% de los usuarios en condición de pacientes percibieron entre mediano y bajo nivel de calidad atención; en cuanto, a la satisfacción que aproximadamente el 20% demuestran su insatisfechos (12).

De la misma manera, los servicios de emergencia donde acuden los pacientes pediátricos presentan cierta particularidad porque la mayoría de los niños presentan patologías agudas que requieren de una pronta atención, muchas veces por la espera sus familiares presentan cierto inquietud y estrés, que de alguna manera sería pertinente una asistencia psicológica (13).

En cuanto, al personal de enfermería que realiza la labor asistencial en el servicio de emergencia pediátrica tiene ciertas limitaciones y que escapa de sus posibilidades porque existen otros factores como la alta demanda de los pacientes, equipos obsoletos, reducido cantidad de recurso humano, desabastecimiento de medicamentos, que de alguna forma limita la prestación de salud con calidad y calidez. Por otro lado, tenemos a las madres que acuden con cierta perspectiva de encontrar solución ante su problema de salud de sus niños, pero, se encuentran con la realidad de sobre carga laboral de los profesionales de salud y no logran entenderlo por más esfuerzos que brinda el personal de salud, de cierta manera ocasiona insatisfacción.

Por los considerandos y planteamientos propuestos, se propone el presente el presente estudio con la finalidad de obtener datos e informaciones útiles que aporte para reorientar los procesos y perfeccionar el sistema calidad de atención enfocado al personal

de enfermería, en consecuencia, satisfacer sus expectativas de las madres de los pacientes pediátricos acceden a recibir atención médica en establecimiento hospitalario.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima Norte, 2024?

### **1.2.2. Problema Específico**

- ¿Cómo la dimensión técnico científico de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia?
- ¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia?
- ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar cómo la calidad de atención de enfermería incide con la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar cómo la dimensión técnico científico de la calidad de atención de enfermería incide con la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.
- Identificar cómo la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería incide con la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.
- Identificar cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería incide con la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.

## **1.4. Justificación de la Investigación**

### **1.4.1. Teórica**

La teoría se justifica porque está enfocado al empleo de fuentes bibliográficas, teorías y conceptos durante en la etapa de investigación. En tal sentido, tendrá una fundamentación conceptual para ampliar o enriquecer los conocimientos ya existentes; asimismo, será también de referencia teórica para las futuras investigaciones.

La importancia de esta investigación es porque aporta a la institución, al equipo de profesionales, a los usuarios en condición de pacientes y a la sociedad científica sobre la calidad de atención y satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al servicio de emergencia de una entidad hospitalaria. De tal manera, el resultado obtenido será de mucha utilidad para ampliar los conocimientos y reorientar las estrategias para una mejora continua de calidad y en



consecuencia lograr satisfacción del usuario, al mismo tiempo, será base referencial para el personal de salud y los interesados que se dedican a la investigación.

La relevancia de la investigación se centra en sobre la situación real de la institución de cómo se relaciona la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos, de cierta manera, la información obtenida se será fundamental para establecer las estrategias y fundamentar bases teóricas que promueva la investigación. En tanto, la investigación tiene cierta orientación con las teorías del cuidado del paciente de Peplau y J. Watson.

#### **1.4.2. Metodológica**

La importancia y la relevancia de los instrumentos metodológicos establecidos será de aporte y utilidad para temas de investigación específica; bajo esta perspectiva la metodología será un estudio hipotético deductiva, cuantitativo, tipo aplicativa, nivel descriptiva y correlacional; su diseño será no experimental y de corte transversal.

#### **1.4.3. Práctica**

De manera que, los resultados que devienen de la investigación serán de gran utilidad porque coadyuvará de cierta manera mejorar las deficiencias en el sistema de salud relacionado a la atención de calidad; por consiguiente, el responsable de la gestión de la calidad del hospital reorienta las estrategias de mejora. Asimismo, las propuestas que se planteen serán puntuales sin ambigüedades y viables que generen cadena de valor en términos de aplicabilidad, de modo que sea referencia en relación de mejorar la calidad de atención de

enfermería y la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos acceden a los Servicios de Emergencia de un establecimiento hospitalario.

## **1.5. Delimitación de la Investigación**

### **1.5.1. Temporal**

El tiempo previsto para la realización de esta investigación será desde enero del 2024 hasta marzo del mismo año.

### **1.5.2. Espacial**

La investigación será ejecutada específicamente en el Servicio de Emergencia de un establecimiento hospitalario de Lima Norte, Perú.

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

La población, estará constituida por todas las madres de los pacientes pediátricos que acceden a un servicio de emergencia de un hospital de Lima Norte en el año 2024.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes Internacionales**

Ergezen (14), desarrolló un trabajo de investigación en el territorio de Turquía en el año 2022 con el fin de “Determinar la atención de calidad de enfermería y la satisfacción de los padres con respecto a los pacientes de emergencia pediátrica”. Tomó como método la investigación de modo observacional y enfoque descriptivo. En la muestra conformaron 385 padres que acompañaron a sus menores hijos para la atención de urgencias y emergencias. Como instrumento de recolección de datos fue empleado un cuestionario escala, el cual fue aplicado a los padres de los menores para determinar la intervención del personal de Enfermería y otro instrumento de Satisfacción. Cuyo resultado fueron que el 87% de los participantes manifestaron su satisfacción en cuanto a la comunicación recibida de las enfermeras; lo que respecta el nivel educativo fueron inversamente que la satisfacción, lo que evidenció que la menor satisfacción es a mayor grado educativo de los que participaron en el estudio donde  $p < 0.05$ . Entonces, la satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención que brinda el personal de enfermería es positiva.

Xenodoxidou et al. (15), ejecutaron un trabajo de investigación en el país de Grecia durante el año 2022 con la finalidad de “Evaluar la satisfacción de los padres de los niños sobre la calidad de atención de enfermería en los servicios públicos Hospitalarios de salud”. La investigación que realizaron tuvo una metodología de corte transversal. Eligieron de manera aleatoria la muestra de 120 padres de los pacientes pediátricos de los dos hospitales

de la jurisdicción de Atenas. Tuvieron un instrumento de tipo cuestionario para recolección de datos de la calidad de atención aplicado a los padres. Entonces, los resultados arrojaron que el 93% manifestaron su satisfacción de nivel alto en relación a las actitudes del profesional de enfermería; mientras, en cuanto al acceso de servicios de salud fue baja con un 66% y en cuanto a la infraestructura laboral del personal fue 68% y asimismo en cuanto a los tiempos de espera para exámenes de laboratorio, en casos fueron de baja aprobación. Finalmente, concluyeron que las actitudes, habilidades y conocimientos del profesional de enfermería están relacionados con grado de satisfacción.

Kruszecka et al. (16), llevaron a cabo una investigación en el país de Polonia durante el año 2019 con objetivo de “Evaluar la satisfacción de los padres sobre la calidad de atención de enfermería en las salas de pediatría”. Conformaron para el estudio un total de 336 padres de los niños a quienes se aplicaron un cuestionario con adaptación a las realidades de Polonia “EMPHATIC”. De modo, los resultados fueron un nivel medio de satisfacción de los padres con 4.19 puntos; de la misma manera, en cuanto al cuidado de enfermería manifestaron los padres un nivel bajo; por otro lado, el tiempo de espera, sexo y edad de los padres no tuvieron relación directa con la calidad de atención y satisfacción. Por consiguiente, concluyen son factores determinantes que influyen para la satisfacción respecto a la calidad de atención de enfermería fueron modalidad de ingreso, la edad del paciente pediátrico y el nivel educativo de los padres.

### **Antecedentes Nacionales**

Poma y Saavedra (17), realizaron un trabajo de investigación en el año 2023 con el propósito de “Determinar el nivel de satisfacción de padres sobre la atención de enfermería a sus hijos Prescolares en el Servicio de emergencia de un hospital pediátrico”. La metodología

que emplearon un estudio descriptivo de corte transversal. Como muestra fue tomada los 60 padres. El instrumento que utilizaron fue cuestionario basado en CARE-Q de Larson. Resultados que obtuvieron fue que el 47% de padres manifestaron mediana nivel de satisfacción y mientras el 45% alto índice de satisfacción; en lo respecta las dimensiones de cuidado, seguimiento y monitorización llegó a un alto nivel de satisfacción con un 67%; por otro lado, la dimensión anticipación presentó el 52% que es alto; entre tanto, la accesibilidad representó un 48% de satisfacción alta; a su vez, la dimensión de explicación mostró 43% alto y por último la dimensión confort con nivel medio de 50% , también el confianza en su nivel medio 47%. En conclusión, que en su mayoría los padres manifestaron una mediana nivel de satisfacción en relación al cuidado de enfermería durante su atención de sus hijos.

Mendoza (18), ejecutó una investigación en la ciudad de Trujillo en el año 2022 con el propósito de “Determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe”. La metodología que adoptó fue un estudio básico, descriptivo correlacional; no experimental en su diseño y del enfoque cuantitativa. Constituyeron como La muestra las 68 madres que accedieron con sus pacientes pediátricos al servicio de emergencia a las que aplicó encuesta para cada variable de la investigación. El resultado obtenido fue una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción con una significancia de chi cuadrado de  $p < 0.05$ .

Briceño (19) realizó un trabajo de investigación en el año 2020 con el propósito de “Determinar la satisfacción en padres de los niños sobre la calidad de atención de enfermera en servicio de emergencias pediátricas de la Clínica Angloamericana”. La metodología que empleó fue un estudio cuantitativo, descriptiva, de corte transversal. Asimismo, conformaron como muestra los 152 padres de los niños que se atendieron en servicio de emergencia, a

quienes aplicaron una encuesta. Los resultados indican que el 53% tuvieron un nivel de satisfacción alto sobre la calidad de atención. Concluye que la satisfacción del usuario en relación a la calidad atención tiene relación estadísticamente significativa  $p < 0.05$  (26).

## **2.2. Bases Teóricas**

### **Calidad de Atención en Salud**

La calidad de atención es la manera que unos usuarios con ciertas expectativas se interrelacionan con el personal que brinda servicios o productos (21).

La calidad tiene relación con la satisfacción, porque a mayor calidad de atención es mayor la satisfacción. Entonces, lo que espera un usuario de la atención recibida es que sus expectativas sobre un servicio deben ser satisfechas de cualquier forma (21).

De otro modo, la calidad en atención de la salud, consiste en que el usuario reciba una evaluación, diagnóstico y tratamiento oportuno para alcanzar una recuperación oportuna y segura; de modo, conseguir una satisfacción sobre el servicio recibido (22).

La calidad en atención es la optimización de los servicios que mejoren la calidad de atención empleando medios tecnológicos y medicina basada en evidencia en beneficio de salud, de tal manera, reducir los riesgos en la salud de los pacientes (23).

La calidad de atención en salud es un proceso en el cual, que un prestador de servicios asistenciales de salud emplea medios y mecanismos eficaces para no complicar la salud del paciente, de tal manera lograr a satisfacer las pretensiones y expectativas. Entonces, la calidad en el sistema sanitario es la capacidad de respuesta que poseen las instituciones para lograr una satisfacción plena de sus usuarios (23).

Por otro modo, se puede definir a la calidad de atención es la ejecución de un proceso de atención al usuario optimizando los tiempos y asegurando los mecanismos de servicio cumpliendo ciertas reglas con profesionalismo y ética profesional (24).

Otra manera de definir, es el servicio asistido al paciente, familia y sociedad de una manera humanizada, oportuna, eficaz y personalizada en cumplimiento a un conjunto de normas, procesos y estándares de calidad, basada en la ética, componentes científicos, técnicos y humanistas (25).

### **Calidad de Atención de Enfermería**

La calidad de atención de enfermería es la asistencia profesional que brinda el personal de enfermería al paciente en cumplimiento de las normas, procesos y estándares de calidad establecidas y definidas con el propósito de lograr que las expectativas del paciente sean satisfechas (26).

Es el cuidado que brinda el profesional de enfermería al paciente empleando los conocimientos técnico-científico, tecnologías e instrumentos que ayudan a conservar, recuperar la salud y mejorar la calidad de vida de los pacientes, de tal manera lograr la satisfacción (27).

La calidad de atención de enfermería es un conjunto actividades, tareas y cumplimiento de procesos normativos que realizan el personal de enfermería durante su labor asistencial lo que involucra entre otras actividades del cuidado al paciente, administración de la terapia, manejo del plan de enfermería. En ese sentido, el desempeño profesional depende de las competencias y formación profesional para una óptima prestación de servicios con calidad y calidez en beneficio de los pacientes (28).

Para garantizar la calidad y el cuidado con calidez implica la prestación de servicios al paciente con compromiso, profesionalismo, empatía y ética; de modo, los usuarios tendrán un sentir diferente del servicio recibido (29).

### **Dimensiones de la calidad de atención**

a) **Dimensión técnica – científico:** es un conjunto de conocimientos y habilidades que posee el personal de salud para cumplir sus funciones con eficiencia; a su vez es la competencia profesional para lograr un producto (productividad). Para cumplir con su misión debe poseer una competencia profesional calificada, de tal manera, emplear los conocimientos científicos para optimizar el sistema de atención sanitaria en consecuencia lograr la satisfacción del paciente. Entonces se puede mencionar entre los indicadores como: Formación profesional, desempeño y competencia, habilidades, productividad y eficiencia (30).

b) **Dimensión interpersonal:** es la vinculación entre el personal de salud que brinda la atención asistencial con el paciente, está relacionado en el trato con el paciente durante su función asistencial; esto involucra a un conjunto de indicadores como: tolerancia, empatía, comunicación oportuna, Interés manifiesto a la persona, Cortesía y ética profesional (31).

### **c) Dimensión del entorno (confort)**

Son los aspectos físicos de las instalaciones de la institución, para cumplir con su misión debe garantizar las condiciones básicas de organización; de tal forma, garantizar un ambiente adecuado donde albergar a los pacientes sin limitación y a su vez mantener un ambiente ordenado y fortalecer la instrucción con recurso humano suficiente y con capacidad operativa/técnica. En este sentido, se considera como dimensión entorno los indicadores



como: Infraestructura, equipamiento, orden y comodidad, limpieza y apariencia del personal (32).

### **Satisfacción**

Según el Diccionario de la Real Academia Española satisfacción es la emoción de bienestar que es conseguida cuando sus necesidades fueron cubiertas. Entonces, la satisfacción es la expresión de juicio de valor en relación a la calidad de atención, generalmente está expresado en términos subjetivos (33).

El concepto de la satisfacción de viene tomando valor a lo largo del tiempo conforme que avanza las investigaciones. La satisfacción es un proceso cognitivo, ocurre cuando la emoción es a causa de un servicio recibido (34).

La Satisfacción de las Madres de los Pacientes Pediátricos depende de sus expectativas esperadas, porque a baja expectativa hasta los servicios relativamente deficientes será suficiente para su satisfacción o hasta puede exceder sus expectativas previstas (35).

La satisfacción de las madres, es la medida en que la atención sanitaria recibida de sus menores hijos y el estado de salud resultante de su paciente cumplen con sus expectativas; por lo tanto, las madres estarán satisfechos cuando los servicios recibidos cubren o exceden sus expectativas. Es un parámetro muy útil para valorar el resultado del proceso de atención sanitaria asistencial (36).

Por otro lado, la satisfacción es el resultado alcanzado y de sus necesidades psicofisiológicas y emocionales cubiertas a raíz de la atención de salud recibida (37).

### **Dimensiones de la satisfacción**

- a) **Fiabilidad:** Es la habilidad humana para prestar el servicio manera fiable y cuidadosa. Es el cumplimiento exitoso del servicio brindado en términos de tiempo, orientación, trámites y entre otros (38).
- b) **Capacidad de respuesta:** Es la prestación de servicio rápido y disposición de brindar un proceso de atención oportuno y de manera rápida ante sus necesidades del paciente (39).
- c) **Seguridad:** Es la confianza que genera en el paciente la actitud del profesional en el proceso de prestación de servicios, esto involucra el profesionalismo, atención personalizada, cortesía y trato amable del profesional (40).
- d) **Empatía:** Está referido en ponerse en las condiciones del usuario para entender de manera adecuada sus necesidades, en este sentido la empatía es el interés y ofrecimiento de atención personalizada (41).
- e) **Aspectos tangibles:** Es la infraestructura física, recurso humano, equipamiento y documentos. Entonces, para el paciente es la apariencia de condiciones físicas de equipos, instalaciones, limpieza, equipo humano, documentaciones y confort (42).

### **Hospital de Lima Norte**

Es un espacio con una capacidad resolutive donde presenta servicios de salud integral en distintas especialidades según su categoría y nivel organizacional, depende orgánicamente de la Dirección de Redes Integrales de Salud Norte y se encuentra ubicado también en la jurisdicción de Lima Norte.

### **Teoría del H. Peplau**

Es un modelo de Relaciones Interpersonales postulado por Hildegard Peplau, su tesis se basa en la interacción del personal de enfermería con la paciente condición de

relaciones interpersonales y psicológica, entonces se conoce como “enfermería psicodinámica”. Consiste en aplicar la empatía para comprender la conducta humana y conocer sus problemas para luego socorrer; es decir, la teoría de Peplau es la relación humana con un paciente enfermo que necesita asistencia médica y una enfermera capaz de identificar y responder las necesidades del paciente (43).

La enfermera debe buscar la cooperación de paciente y del equipo multidisciplinario para indagar información del paciente y orientar lo que otros profesionales de salud no lograron comunicar y tal manera también identificar sus problemas, luego comunicar al especialista para su intervención (43).

### **Teoría del J. Watson**

Es un modelo de cuidado del paciente fue planteada por J. Watson en su tesis que el profesional de enfermería se dedica en promoción y recuperación de la salud del paciente; quiere decir, son acciones de prevención y cuidado del paciente por la enfermera (44).

Su teoría implica un compromiso profesional de personal de enfermería, mostrando en todo momento una actitud motivadora durante su proceso de atención al paciente; en tal sentido, siempre en sujeción a las normas y valores éticos, a su vez basado en un enfoque de humanidad. Quiere decir, según esta teoría los pacientes requieren ser atendidos con un trato amable y cuidado con un alto grado de humanidad; en ese sentido, la enfermera debe mostrar un compromiso moral y sensibilidad humana para mejorar la salud y calidad de vida de los pacientes (45).

## 2.3. Formulación de Hipótesis

### 2.3.1 Hipótesis General

**Hi** = Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.

**Ho** = No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.

### 2.3.2 Hipótesis Específica

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico científico y la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la Investigación**

Hipotético deductivo es un método que consiste en la observación de un fenómeno a investigarse, a partir de ello elaborar de una hipótesis de modo explicativa, luego derivación de sus consecuencias y finalmente su comprobación (46). Entonces, en un procedimiento que intenta dar respuesta al problema planteado a través de la postulación de una hipótesis y que este puede ser nula o alterna, puesto que no habrá ninguna certidumbre a acerca de ellas (46).

Según lo planteado conceptualmente, la investigación al que se postula tiene una metodología hipotético deductivo.

#### **3.2. Enfoque de la Investigación**

El estudio de enfoque cuantitativa está orientado en terminologías numéricas, donde cada uno de sus variables toman valores; en tal sentido, son medidos mediante la ayuda de ciencias cuánticas como matemática y la estadística (47).

Tal es así, considerando los conceptos a investigación propuesta es un estudio de enfoque cuantitativo; quiere decir, para obtener datos se requerirá para operacionalización sus variables los métodos cuánticos sistematizados.

#### **3.3. Tipo de Investigación**

La investigación que tiene por objetivo de solucionar un determinado problema o plantea alternativas de solución es la investigación aplicada; pues se enfoca en la búsqueda de conocimiento y consolidación de la información para su posterior aplicación; es considerado también esta investigación como una necesidad social para resolver problemas (48).

Una investigación descriptiva es descubrir en forma precisa las características del problema estudiado; por lo general los estudios descriptivos se fundamentan en las

investigaciones correlacionales, de cierta manera proporcionan información para ejecutar un estudio explicativo y que genere un sentido de comprensión (49).

Entonces, la investigación correlacional es un tipo de investigación donde el investigador mide las variables empleado metodologías específicas con el propósito de buscar la relación entre sus variables (50).

En relación a los términos definidos, este estudio será de la siguiente manera:

Tipo: investigación aplicada

Nivel: Descriptiva y correlacional

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

La investigación que se desarrolla sin alterar intencionalmente las variables y se describen sus características en su estado natural es la investigación no experimental (51).

Con respecto a la investigación de corte transversal, es la toma de datos o información en un único momento y tiempo, su finalidad es caracterizar las variables y lo que ocurra relacionar en un tiempo establecido (51).

Entonces, la investigación propuesta tiene diseño no experimental y de corte transversal.

### **3.5. Población, Muestra y Muestreo**

**Población:** Es un conjunto de la totalidad de los elementos que componen de un universo al que se desea estudiarse o investigarse, y que estos deben tener rasgos comunes (52)

Ahora bien, la población para el presente estudio es finita; por tanto, estará constituido por todas las madres con sus pacientes pediátricos que acceden durante los meses de enero, febrero y marzo del 2024 al servicio de emergencia de Hospital de Lima Norte (**N = 3650**).

**Muestra:** Es una fracción o subconjunto de la población que se pretende a estudiar y que deben ser representativas de la población; en tanto para conseguir se tiene que definir estrictamente los criterios de inclusión y exclusión y a su vez deben realizarse una buena técnica para el tamaño de la muestra (53). Entonces, el tamaño de la muestra permite al investigador calcular la cantidad de individuos serán necesarios para proseguir con la investigación, para ello es necesario realizar cálculos necesarios considerando algunos parámetros como la probabilidad, nivel de confianza, error aceptable y según sea el caso (54).

El tamaño muestral se calcula de la siguiente manera por ser una población finita:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

N : Población = 3650

n : Muestra inicial

Z: Nivel de confianza 95% (Valor tabla Z para un IC ) = 1.96

p: Probabilidad de éxito = 0.5

q: Probabilidad de fracaso (1-p) = 0.5

E: "Error aceptable de 5% = 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (3650)}{(0.05)^2 (3650-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = \frac{3505.46}{9.1225 + 0.9604} = 348$$

Entonces, para el presente estudio la muestra estará conformado por los **348** las madres de los pacientes pediátrico que accedieron a los servicios de emergencia del hospital (**n = 348**).

**Muestreo:** El muestreo es una técnica de selección de un conjunto de individuos de un universo con el fin de investigación; por lo tanto, mediante mecanismo probabilísticos o no probabilístico se determina (55). Las técnicas de muestreo es la forma de seleccionar una

muestra representativa de una población empleando técnicas estadísticas, que éste debe representar a las características comunes de la población (55).

Como se ha definido, la técnica de muestreo para este estudio será probabilístico aleatorio simple; porque se elige al azar a cada una de las madres que conforman para el estudio y a su vez todas tendrán las mismas condiciones y oportunidades.

**Criterios a incluirse:**

Madres cuyos pacientes se encuentren más de 12 horas en el servicio.

Madres en condiciones de seguir las pautas establecidas por la investigadora (firmar consentimiento informado).

Ser madres mayores de 18 años de edad.

**Criterios a excluirse:**

Madres cuyos pacientes no se encuentren más de 12 horas en el servicio.

Madres que no están en condiciones de seguir las pautas establecidas por la investigadora (se niegan en firmar el consentimiento informado).

Madres menores de 18 años de edad.



### 3.6. Variables y Operacionalización

Variables	Definiciones Conceptuales	Definiciones Operacionales	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
<b>Variable 1: Calidad de Atención de enfermería</b>	La calidad de atención de enfermería un conjunto de conocimientos, destrezas y competencia profesional en el desarrollo de sus funciones en el cuidado del paciente; entonces, la experiencia coexistida los usuarios tendrán la opción de calificar si sus expectativas son realmente satisfechas o insatisfechas conforme percibieron durante su instancia hospitalaria (30).	Es el cuidado que brinda el personal de enfermería desde un punto de vista humano, científica y de entorno. Las dimensiones serán evaluadas empleando un modelo de cuestionario, considerando los atributos de sus indicadores para luego y luego medirlos con una escala de medición y finalmente valorar mediante un baremo de niveles: Alto, medio y bajo	Técnico - científico  Humana  Entorno	Formación profesión Desempeño y competencia Habilidad Productividad Eficiencia Tolerancia empatía Comunicación oportuna Interés manifiesto a la persona Cortesía Ética Infraestructura Equipamiento Orden y comodidad Limpieza Apariencia del personal	ordinal  ordinal  ordinal	Nivel alto = 85 – 115 puntuaciones Nivel medio = 54 – 84 puntuaciones Nivel bajo = 23 – 53 puntuaciones
<b>Variable 2: “Satisfacción de las madres”</b>	Es un tipo de impresión de bienestar o complacencia vivida por los usuarios tras recibir una atención asistencial del personal de enfermería y que sus deseos fueron colmados de bienestar. Por lo tanto, todo dependerá del desempeño del profesional de personal de enfermería, si sus acciones han tenido acogida o rechazo de los pacientes, éste de alguna manera repercutirá en la imagen institucional (35).	Es el estado de confort percibida por las madres de los pacientes pediátricos al recibir la atención médica. Cada dimensión será valorada empleando un cuestionario de escala, considerando para uno de ellos sus indicadores; a su vez cada uno de ellos será medido mediante una escala y luego valorarla con rangos o niveles de alto, medio y bajo como baremos.	Elementos tangibles  Seguridad  Capacidad de respuesta  Fiabilidad  Empatía	Instalaciones Capital humano Operatividad de los equipos  Seguridad del paciente Gestión de riesgos Eventos e incidentes adversos Farmacoterapia oportuna  Comunicación Capacidad de respuesta Resolución del problema Atención inmediata Tiempo de espera Tramites Privacidad Prioridad Paciencia Respeto Saber escuchar Interés por el prójimo	ordinal  ordinal  ordinal  ordinal  ordinal	Nivel alto = 82 – 110 puntuaciones Nivel medio = 52 – 81 puntuaciones Nivel bajo = 22 – 51 puntuaciones

### **3.7. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos**

#### **3.7.1. Técnicas**

Con el propósito de recopilar los datos de manera oportuna, ordenada y sistemática, se empleará la técnica de encuesta para variables calidad de atención y considerando su instrumento cuestionario tipo escala y de la misma forma para la variable satisfacción será la técnica encuesta y su instrumento cuestionario de escala.

#### **3.7.2. Descripción de Instrumentos**

##### **Descripción de Instrumento de la calidad de atención**

El instrumento consta de 24 preguntas y divididos en (03) dimensiones; donde cada dimensión tendrá sus respectivos ítems de evaluación según detalle (56):

Técnico científico: 11 ítems (del 01 al 11)

Humana: 07 ítems (del 12 al 18)

Entorno: 06 ítems (del 19 al 24)

Para la valoración de la escala se considerará la escala de medición de:

Nunca (01), casi nunca (02), algunas veces (03), casi siempre (04) y siempre (05)

Cada dimensión tomará un valor según la escala de medición y a su vez cada tomará una puntuación global bajo siguientes baremos:

Nivel alto = 85 – 115 puntos.

Nivel medio = 54 – 84 puntos

Nivel bajo = 23 – 53 puntos

### **Descripción del Instrumento de la satisfacción de la Madres**

De la misma manera, este instrumento tendrá de 22 preguntas y divididos en (05) dimensiones; a su vez cada dimensión tendrá sus respectivos ítems de evaluación según detalle (56):

Fiabilidad: 05 ítems (del 01 al 05)

Capacidad de respuesta: 04 ítems (del 06 al 09)

Seguridad: 04 ítems (del 10 al 13)

Empatía: 05 ítems (del 14 al 18)

Aspectos tangibles: 04 ítems (del 9 al 22)”

Para la valoración de la escala se considerará la escala de medición de:

Nunca (01), casi nunca (02), algunas veces (03), casi siempre (04) y siempre (05)

Cada dimensión tomará un valor según la escala de medición y a su vez cada tomará una puntuación global bajo siguientes baremos:

Nivel alto = 82 – 110

Nivel medio = 52 – 81

Nivel bajo = 22 – 51 puntos

#### **3.7.3. Validación**

##### **Validez calidad de atención.**

El instrumento cuenta con una validez de índice de Kappa de 78%, dicho instrumento fue validado por Torres 2021. Para ello, el instrumento fue validado por 05 juicio de expertos todo con una formación y experiencia profesional en el

campo hospitalaria. Entonces, el instrumento de referencia tiene un alto valor de validez para emplear en este estudio (56).

### **Validez de satisfacción**

De mismo modo, este instrumento que se empleará para esta investigación tiene un índice de Kappa de 67%, que fue validado por Torres 2021. Dicho instrumento fue validado por 04 juicio de expertos con amplia trayectoria profesional en ámbito hospitalario y formación académica; en tal sentido, el instrumento a emplearse para este estudio es válido (56).

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **Confiabilidad calidad de atención**

Según las definiciones señaladas, el instrumento que se empleará para este estudio tiene alta confiabilidad siendo su valor de alfa de Cronbach 0.854. Esta confiabilidad del instrumento fue validada por Torres en el 2021, para lo cual aplicó una prueba de piloto de 20 participantes; entonces, el instrumento a emplearse tiene alta confiabilidad para este estudio (56).

#### **Confiabilidad satisfacción**

De la misma manera, la confiabilidad del instrumento al que se empleará para este estudio fue validada por Torres (2021); donde una vez realizada prueba de piloto de 20 participantes obtuvo la consistencia interna del instrumento alfa de Cronbach, 0.82. Este instrumento indica que el instrumento tiene alta aplicabilidad y en ese sentido se tomará para esta investigación (56)

### **3.8. Plan de Procesamiento y Análisis de datos**

Los datos almacenados en el sistema informático Excel serán exportadas al SPSS v 28 para su respectivo análisis de datos no paramétricos. En seguida, se procederá con

el análisis estadístico descriptiva e inferencial conforme los objetivos planteados, a su vez se procederá con el análisis estadístico inferencial para constatar la hipótesis del estudio. Los resultados obtenidos de la estadística descriptiva como las medidas de tendencia central se presentarán en cuadros, barras, figuras y otros según corresponda; mientras, los resultados de prueba de estadística inferencial se presentará la prueba empleada para cada variable y las correlaciones, para ello se empleará la prueba de Rho de Spearman. Asimismo, estos resultados tendrán su interpretación y discusión, luego será plasmados en el informe final de trabajo de investigación.

### 3.9. Aspectos Éticos

Los aspectos éticos para este estudio por su alcance y relevancia, de definirá los principios que rigen en la investigación científica. Entre ellos son:

**Autonomía:** en el proceso de investigación como principio debe primar el respeto de los derechos del participante, sus creencias y respeto de las creencias; de tal manera, el individuo tendrá libre opción de elegir de su participación y de manera voluntaria en el estudio; para el investigador debe proporcionar toda la información necesaria como consentimiento informado. En tal sentido, aplicando este principio las participantes recibirán una información necesaria sobre consentimiento informado, en consecuencia, podrán elegir libre y voluntariamente su participación en la investigación; por lo tanto, no habrá ningún acondicionamiento sobre su participación.

**No maleficencia:** es la obligación del investigador de al no ocasionar de manera intencional cualquier daño en el individuo. Quiere decir, en todo momento debe garantizar evitando o minimizando todo daño, dolor y situaciones de tortura que dañe su estado psicofisiológico. En efecto, esta investigación no causará en las participantes ningún daño colateral o situaciones que dañen su estado psicológico ni físico; de tal manera, se evitará todo tipo de daño que puede ocasionar en la población en estudio.

**Beneficencia:** este principio obliga al investigador de hacer el bien que beneficie al participante, debe erradicar todo evento adverso que afecte negativamente a la persona. De otra manera, podemos decir que la beneficencia es un acto de buena voluntad y buscar beneficiar al participante, respetando todos sus derechos de tener algún beneficio. En este contexto, las madres que participarán este estudio tendrán en todo momento la oportunidad de tener beneficio y que los estudios que se realiza se primará el bien, bajo esa lógica el resultado obtenido servirá a futuro para mejorar la calidad de atención y que estas madres tendrán la oportunidad de gozar dicho beneficio en algún momento.

**Justicia:** obliga al investigador el trato justo y equitativo, de tal manera todos deben tener atención una atención digna y recibir trato igualitario en todo momento durante el proceso de investigación. Considerando este principio, las participantes elegidas para este estudio todas recibirán un trato justo y equitativo, se garantizará sus derechos como persona y familia.



## 4.2. Presupuesto

Descripción	Cant.	Monto Unitario (s/.)	Monto Total (s/.)
<b>RECURSO HUMANO</b>			
Ayudante de encuestas	04	120.00	480.00
Ayudante de informática	02	200.00	400.00
Experto en estadística e informática	01	600.00	600.00
<b>RECURSOS MATERIALES Y EQUIPAMIENTO</b>			
Equipo de cómputo	01	2500.00	2500.00
Papelerías y otros materiales de escritorio	---	200.00	200.00
Set de colores para impresora	03	70.00	210.00
<b>SERVICIOS</b>			
Servicios de prevención de similitudes	01	100.00	100.00
Servicios de internet y red telefónica	---	300.00	300.00
Reproducciones y copias	---	100.00	100.00
<b>OTROS</b>			
Imprevistos, alimentación, viáticos y otros	12	50.00	600.00
<b>TOTAL, S/. (*)</b>			<b>5490.00</b>

(\*): Será financiado por la investigadora.



## 5. REFERENCIAS

1. Aguirre DA. Retos y desafíos de la Enfermería en el mundo moderno. Revista Habanera de Ciencias Médicas [Internet]. 2020 [citado 23 Feb 2023]; 19 (3). Disponible en: <https://revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3229>
2. Del Carmen JC. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev. perú. med. exp. salud publica [internet]. 2019[citado el 23 de febrero 2023]; 36(2): 288-295. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000200018](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200018)
3. Organización Mundial de Salud. Servicios sanitarios de calidad. Privacy Legal Notice [intenet]. 2020[citado el 23 de febrero 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Ross AG, Zeballos JL, Infante A. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health [internet]. 2000 [citado el 23 de febrero 2023]; 8 (2). Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/rpsp/2000.v8n1-2/93-98/es>
5. Gonzales HE. Calidad de atención. Atlantic International University, IV [internet]. 2015 [citado el 23 de febrero 2023]. Disponible en: <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>
6. Umoke, MaryJoy, et al. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales del estado de Ebonyi, Nigeria, utilizando la teoría SERVQUAL. SAGE medicina abierta [internet]. 2020 [citado el 15 de marzo del 2024]; (8). Disponible en: [https://scholar.google.com/scholaras\\_ylo=2020&q=quality+of+care+and+hospital+patient+satisfaction&hl=es&as\\_sdt=0,5#d=gs\\_qabs&t=1710681958495&u=%23p%3D3fOeH8S9uekJ](https://scholar.google.com/scholaras_ylo=2020&q=quality+of+care+and+hospital+patient+satisfaction&hl=es&as_sdt=0,5#d=gs_qabs&t=1710681958495&u=%23p%3D3fOeH8S9uekJ)
7. Aiken, Linda H., et al. Satisfacción del paciente con la atención hospitalaria y las enfermeras en Inglaterra: un estudio observacional. BMJ abierto [internet]. 2021 [citado el 15 de marzo 2024]; (8)1. Disponible en: <https://bmjopen.bmj.com/content/8/1/e019189.abstract>
8. Organización Panamericana de la Salud. Expositores de América Latina y el Caribe Dialogan acerca de los desafíos y la situación actual de la innovación en la industria de La salud en la región [Internet]. 2021 [citado el 15 de marzo 2024]. Disponible

en:

[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.paho.org/es/noticias/24-3-2021-expositores-america-latina-caribe-dialogan-acerca-desafios-situacion-actual&ved=2ahUKEwiRhqHrv\\_uEAxURFmIAHY13AKEQFnoECBEQAO&usg=AOvVaw0qhJEQ\\_Cr6rUmmipnpW0SK](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.paho.org/es/noticias/24-3-2021-expositores-america-latina-caribe-dialogan-acerca-desafios-situacion-actual&ved=2ahUKEwiRhqHrv_uEAxURFmIAHY13AKEQFnoECBEQAO&usg=AOvVaw0qhJEQ_Cr6rUmmipnpW0SK)

9. Traverso M, Morais NA. Reinvidicando a subjetividade dos usuarios da Rede Básica de Saúde: para uma humanizacao do atendimento. Cad. Saúde Pública. 2004;20(1):80-8.
10. Poma LA. 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 MAGISTER EN GESTIÓN DEL CUIDADO EN ENFERMERÍA]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9458/Nivel\\_PomaAsmat\\_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9458/Nivel_PomaAsmat_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Rodríguez RM, Arévalo RA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [internet]. 2023 [citado el 23 de febrero 2023]; 7(1):5045-5059. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
12. Vásquez R, Amado J, Ramírez F, Velásquez R, Huari R. Sobredemanda de atención médica en el servicio de emergencia de adultos de un hospital terciario, Lima, Perú. An. Fac. med. [internet]. 2016 [citado el 23 febrero 2023];77(4):379-385. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832016000400010&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832016000400010&lng=es&nrm=iso). ISSN 1025-5583.
13. Córdova F, Tapara J, Gallardo NE. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. FEM (Ed. impresa) [internet]. 2021 [citado el 23 de febrero 2023]; 24(5): 277-277. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322021000500277](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277)
14. Ergezen Y. , Efe E. Evaluación de las intervenciones de enfermería en urgencias pediátricas y factores que afectan a la satisfacción de los padres. Revista turca de

- ciencias de la salud y la vida [internet]. 2022 [citado el 23 de febrero 2023]; 5(1). Disponible en: <https://dergipark.org.tr/en/pub/tjhsl/issue/69013/1033146>
15. Xenodoxidou E, Theodorou P, Karagianni R, intas G, Platis CH. Factores que determinan la satisfacción de los padres con la atención brindada a sus hijos en dos hospitales públicos griegos. *Revista de salud e investigación* [internet]. 2022 [citado el 23 de febrero 2023]; 8.2 (2022): 87-100. Disponible en: <https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/HealthResJ/article/view/26774>
  16. Kruszecka A, Ewa Smoleń E, Cepuch G, Piskorz K, Perek M, Gniadek A. Determinantes de la satisfacción de los padres con la atención de enfermería en las salas de pediatría: un informe preliminar. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública* [internet]. 2019 [citado el 23 de febrero 2023]; 16(10):1774. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/10/1774>
  17. Poma LA, Saavedra GV. 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. XIX Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería 2022 [internet]. 2022 [citado el 23 de febrero 2023]. Disponible en: [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://congresosenfermeriacubana.sld.cu/index.php/enfermeria22/2022/paper/download/351/177&ved=2ahUKEwj\\_5LCDxKv9AhXWfBkGHf9MCzEQFnoEACAcQAQ&usg=AOvVaw0EsIlgKVYTOkkAEQ3nAVyCQ](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://congresosenfermeriacubana.sld.cu/index.php/enfermeria22/2022/paper/download/351/177&ved=2ahUKEwj_5LCDxKv9AhXWfBkGHf9MCzEQFnoEACAcQAQ&usg=AOvVaw0EsIlgKVYTOkkAEQ3nAVyCQ)
  18. Mendoza GA. Satisfacción de las madres sobre calidad de atención en el Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe [Tesis para obtener el grado de Maestro en Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad César Vallejo;2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80176>
  19. Briceño López DC. Satisfacción de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de emergencia s pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima 2020 [Trabajo académico en para optar el título de especialista enfermería en pediatría]. Perú: Universidad Norbert Wiener, 2020. Disponible en : <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4474?locale-attribute=en>
  20. Córdova JF. Calidad del Cuidado Enfermero y Nivel de Satisfacción de los Padres de Niños con Infección Respiratoria Aguda, Servicio Pediatría, Hospital De Emergencia De Villa El Salvador, 2018 [ Tesis para Optar el Título Profesional: Lic.

- en Enfermería]. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS\\_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
21. Febres RJ, Mercado MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 [citado el 25 de febrero 2023]; 20(3): 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract)
  22. Ramos RM, Pratts MF, González MD, Bernal CC, Jiménez EV, Flores GL, Gutiérrez RC. La calidad de la atención en salud. Rev. Ora [internet]. 2008 [citado el 25 de febrero 2023]; 9: 2-20. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2008/oras081a.pdf>
  23. Campos L, Cuba J, Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2022 [citado 25 Feb 2023]; 38 (3) Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4706>
  24. Alvarado U, Paca DF. Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [internet]. 2022 [citado el 25 de febrero 2023]; 6(4): 4100-4139. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2924>
  25. Fabian AC, Podestá LE, Ruiz RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz Med [Internet]. 2022 [citado 25 de febrero de 2023];22(1): e1589. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1589>
  26. Carhuanchu IM, Nolazco FA, Guerrero MA, Silva DR. Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. Revista Venezolana De Gerencia [internet]. 2021[citado el 25 de febrero 2023]; 26(5): 693-707. Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36472>
  27. Cano SM, Giraldo A, Forero C. Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. Rev. Fac. Nac. Salud Pública [Internet]. 2016 [citado 25 de febrero de 2023];34(1):48-53. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/19646>

28. Matta Zamudio LS. Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. *Cuidado y Salud Pública* [Internet]. 2022 [citado 25 de febrero de 2023];2(1):30-5. Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39>
29. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS* [Internet]. 2020 [citado 25 de febrero de 2023];(14):1-9. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>
30. Ureña D, Mejía M. Calidad de atención en enfermería: Una visión de alto nivel en los cuidados de pacientes con insuficiencia cardíaca. *Saluta* [internet]. 2022 [citado el 25 de febrero 2023]; 1(2): 50–70. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.588>
31. Chalco JL. Cuidado de Enfermería y Satisfacción de los Usuarios Externos en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital de Ventanilla 2018 [Tesis Para Optar el Grado Académico de Maestro de Gerencia en Salud]. Perú: Universidad Nacional del Callao. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3813/CHALCO%20VILLARRUEL\\_MAESTRIA\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3813/CHALCO%20VILLARRUEL_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
32. Chambi RJ. Percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022 [Trabajo Académico Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Emergencias y Desastres]. Perú: Universidad Peruana Unión. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5890/Ruth\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5890/Ruth_Trabajo_Especialidad_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
33. Ortiz CE. Percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021 [tesis Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Perú: Universidad Particular de Chiclayo. Disponible en: [http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/1527/1/T044\\_46736141\\_T.pdf](http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/1527/1/T044_46736141_T.pdf)
34. Bustamante CD, Cabrera GE. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL. *Revista Odontológica Basadrina* [internet].

- 2022 [citado el 25 de febrero 2023]; 6(2): 17–24. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rob/article/view/1573>
35. Real-Delor RE, Vergara Jara VJ. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Rev Peru Investig Salud* [Internet]. 2021 [citado 25 de febrero de 2023];5(2):83-90. Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/894>
36. Flores AF, Fernández JA. Índice de satisfacción del paciente en un establecimiento de salud enfocado en servicios oftalmológicos en Tegucigalpa, Honduras . *Innovare: Revista De Ciencia Y tecnología* [internet]. 2022 [citado el 25 de febrero 2023]; 11(2), 93–99. Disponible en: <https://www.camjol.info/index.php/INNOVARE/article/view/14783>
37. Cordova F, Tapara J, Gallardo NE. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM (Ed. impresa)* [internet]. 2021 [citado el 25 de febrero 2023]; 2485):277-277. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322021000500277](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277)
38. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica* [internet]. 2000 [citado el 25 de febrero 2023];14(3)26-33. Disponible en: [http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf\\_paciente.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf)
39. Ramos EV, Mogollón FS, Santur L, Cherre L. El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad* [internet]. 2020 [citado el 25 de febrero 2023]; 12(2): 417-423. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
40. Piedra I, Lipa CA. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna* [internet]. 2018 [citado el 25 de febrero 2023]; 31(4): 137-142. Disponible en: <https://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
41. Robles I, Placencia M, Carreño R. Satisfacción del usuario externo de neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - Perú, 2016. *Horiz Med* [internet]. 2019 [citado del 25 de febrero 2023]; 2. Disponible en: <https://fmh.usmp.edu.pe/revista-horizonte/182-2019-3/1052-articulo8-vol19-n3.html>

42. Infantes Gómez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Rev Peru Med Integrativa* [internet]. 2017 [citado el 25 de febrero 2023];2(2):133-9. Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-\\_e4Vf9y6.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf)
43. Villar M, Ybañez E, Gutierrez C, Angulo Y. Percepción de la calidad de los servicios de Medicina Complementaria del Seguro Social de Salud. *Revista Peruana de Medicina Integrativa* [internet]. 2016[citado el 25 de febrero 2023];1(3):27-33. Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876482/percepcion-de-la-calidad-de-los-servicios-de-medicina-complemen\\_aM007zO.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876482/percepcion-de-la-calidad-de-los-servicios-de-medicina-complemen_aM007zO.pdf)
44. Galvis MA. Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería psiquiátrica. *Rev Cuid.* [internet]. 2015[citado el 25 de febrero 2023]; 6(2): 1107-19. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3595/359540742012.pdf>
45. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. *Rev Cubana Enfermer* [internet]. 2015 [citado el 25 de febrero 2023]; 31(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000300006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006)
46. Piza NA, Amaiquema FA, Beltran GE. Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado* [internet]. 2019 [citado el 25 de febrero 2023]; 15(70):455-459. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500455](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455)
47. Hernández SL, Samperio TI. Enfoques de la Investigación. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA* [internet]., 2018 [citado el 25 de febrero 2023]; 7(13): 67-68. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/3519>
48. Díaz-Narváez VP, Calzadilla-Núñez A. Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las ciencias de la salud. *Rev Cienc Salud* [internet]. 2016[citado el 25 de febrero 2013];14(1): 115-121. <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v14n1/v14n1a11.pdf>
49. Vallejo, Maite. El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Arch. Cardiol. Méx.* [internet]. 2002 [citado el 25 de febrero 2023]; 72(1):08-12. Disponible en:

- [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-99402002000100002](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002)
50. López PL. Población Muestra y Muestreo. Punto Cero [internet]. 2004 {citado el 25 de febrero 2023}; 9(8):69-74. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
51. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Int. J. Morphol. [internet]. 2017[citado el 25 de febrero 2023]; 35(1):227-232. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037)
52. Condori P. Universo, población y muestra. Curso Taller [internet]. 2020 [citado el 25 de febrero 2023]. Disponible en: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
53. Cantoni NM. Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. Rev. Humanidades y Ciencias Sociales de Argentina [internet]. 2009[citado el 25 de febrero 2023]; 7(2). Disponible en: [https://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs\\_v7\\_n2\\_06.htm](https://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm)
54. Bustamante G. Aproximación al muestreo estadístico en investigaciones científicas. Rev. Act. Clin. Med [internet]. 2011[citado el 25 de febrero 2023]; 10:476-480. Disponible en: [http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000700006&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000700006&script=sci_arttext)
55. Canal N. Técnicas de muestreo. Sesgos más frecuentes [internet]. 2006[citado el 23 de febrero 2023]. Disponible en: <https://revistaseden.org/files/9-CAP%209.pdf>
56. Torres MJ. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente que Acude al Servicio de Emergencia de la Clínica San José, Cusco – 2021 [ Tesis Desarrollada Para Optar el Título Profesional de Licenciada En Enfermería]. Perú: Universidad Autónoma de Ica. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>



## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título de investigación:** “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima Norte, 2024”.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción” de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima Norte, 2024?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> <b>Hi</b> = Existe relación estadísticamente significativa entre “la calidad de atención de enfermería y la satisfacción” de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia. <b>Ho</b> = No existe relación estadísticamente significativa entre “la calidad de atención de enfermería y la satisfacción” de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.</p>	<p><b>Variable Independiente (X):</b> Calidad de Atención de Enfermería</p>	<p>Método de la investigación: Hipotético deductivo Enfoque de la investigación: Cuantitativa Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Descriptiva y correlacional Diseño de la investigación: El diseño no experimental y corte transversal,</p>
<p><b>Problema Específico</b> ¿Cómo la “dimensión técnico científico de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción” de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar cómo la dimensión técnico científico de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.</p>	<p><b>Hipótesis Específica</b> Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre “la dimensión técnico científico y la satisfacción” de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.</p>	<p><b>Variable Dependiente (Y):</b> Satisfacción de las Madres de los Pacientes Pediátricos</p>	<p>Población: N = 3650 madres. Muestra:</p>
<p>¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción” de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia?</p>	<p>Identificar cómo la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.</p>	<p>Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre “la dimensión humana y la satisfacción” de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.</p>		<p><math display="block">n = \frac{Z^2pqN}{E^2(N-1) + Z^2pq}</math></p>
<p>¿Cómo la “dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción” de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia?</p>	<p>Identificar cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.</p>	<p>Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre “la dimensión entorno y la satisfacción” de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia.</p>		<p><b>n= 348</b></p>
				<p><b>Criterios a incluirse:</b> Madres cuyos pacientes se encuentren más de 12 horas en el servicio. Madres en condiciones de seguir las pautas establecidas por la investigadora (firmar consentimiento informado). Ser madres mayores de 18 años de edad.</p> <p><b>Criterios a excluirse:</b> Madres cuyos pacientes no se encuentren más de 12 horas en el servicio. Madres que no están en condiciones de seguir las pautas establecidas por la investigadora (se niegan en firmar el consentimiento informado). Madres menores de 18 años de edad.</p>

## Anexo 2. Instrumentos para recolección de datos

**Título:** “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS QUE ACCEDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA NORTE, 2024”.

Muy buen día estimadas madres:

Por intermedio del presente hago llegar dos formatos a fin solicitarle su colaboración en el llenado según su percepción de manera anónimo y dichos formatos tendrá la finalidad de recabar información sobre la calidad de atención en el hospital. La información brindada será un respaldo y que servirá de base para proseguir con la investigación.

**Instrucciones:** Se solicita leer con atención y contestar los cuestionarios con una X las opciones a que considere correcta de acuerdo a la siguiente valoración:

1 = Nunca      2= Casi nunca      3=Algunas veces      4= Casi siempre      5= Siempre

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA</b>						
<b>DIMENSION: Técnico</b>						
1	El personal demuestra buena disposición para atender a suniño					
2	El personal de salud le explicaen qué consiste el procedimiento al que va sersometido su niño					
3	El personal de salud atiende a su niño oportunamente ante cualquier dolor y/o molestia que presenta su niño.					
4	El personal de salud demuestrahabilidad y destreza para solucionar las molestias de su niño.					
5	El personal de salud solicita autorización para realizar cualquier procedimiento a su niño.					
6	El personal de salud le dedica eltiempo necesario para atender asu niño					
7	El personal de salud le permite expresar libremente sus temoresy preocupaciones					
8	El personal de salud le explicacon palabras sencillas sobre laenfermedad de su niño					
9	El personal de salud pregunta yobserva constantemente las necesidades de su niño durante la permanencia hospitalaria.					
<b>DIMENSION: Interpersonal</b>						
10	El personal médico saluda alingresar al ambiente					
11	El personal de enfermería saluda al ingresar al ambiente					
12	El personal de salud se dirigecon amabilidad					
13	El personal de salud llama a suniño por su nombre demostrando empatía					
14	El personal de salud trata conrespeto					
15	El personal de salud se toma untiempo y escucha sus preocupaciones					
16	El personal de salud muestra preocupación por la privacidadde su niño					
<b>DIMENSION: Entorno</b>						
17	Los carteles, letreros del hospitalfueron adecuados para la orientación para su llegada a emergencia de pediatría					
18	El ambiente de hospitalizaciones ordenado y limpio					
19	El hospital cuenta con bañoslimpios para las madres acompañantes					
20	La sala de hospitalización escómodo y adecuado para suniño					
21	El ambiente cuenta con buenailuminación y ventilación					
22	El servicio cuenta con equipos disponibles para la atención desu niño					
23	La sala de espera y hospitalización son agradables,cuenta con TV para recibir sesiones					

	educativas y/o entretenimiento durante la estancia hospitalaria					
	<b>SOBRE CALIDAD DE SATISFACCION</b>	1	2	3	4	5
	<b>Fiabilidad</b>					
1	Atención inmediata sin importar la condición socioeconómica					
2	Atención considerando el nivel de gravedad					
3	Atención por el personal de salud					
4	Comunicación con paciente y familiares sobre el problema de salud					
5	Farmacia implementada					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
6	Atención inmediata en admisión y caja					
7	Atención inmediata en laboratorio					
8	Atención inmediata de exámenes radiológicos					
9	Atención inmediata en farmacia					
	<b>Seguridad</b>					
10	Tiempo necesario en la atención brindada					
11	Respeto de la privacidad del paciente					
12	Examen físico completo y evaluación minuciosa del problema de salud					
13	Problema de salud resuelto o mejorado					
	<b>Empatía</b>					
14	Buen trato durante la atención					
15	Interés por solucionar problemas que se presentan durante la atención					
16	Comprensión de la explicación medica sobre el problema de salud					
17	Comprensión de la explicación medica sobre los procedimientos o análisis realizados					
18	Comprensión de la explicación medica sobre el tratamiento, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
	<b>Aspectos tangibles</b>					
19	Señalización adecuada en el servicio de emergencia para la orientación del paciente					
20	Personal capacitado para informar y orientar a los pacientes					
21	Equipos y materiales necesarios y disponibles para la atención					
22	Infraestructura adecuada, limpia y cómoda					

### Anexo 3: Formato de consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Munive Navarro, Silvia Pilar”

Título: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS QUE ACCEDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA NORTE, 2024”

#### Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS QUE ACCEDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA NORTE, 2024”. Este es un estudio que será desarrollado por investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Munive Navarro, Silvia Pilar. El propósito de este estudio es “Determinar la relación que existe entre “la calidad de atención de enfermería y la satisfacción” de las madres de los pacientes pediátricos que acceden al Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima Norte, 2024”. Su ejecución ayudará a/permitirá a conocer el nivel de conocimiento y la práctica de bioseguridad del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia.

#### Procedimientos

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

- Presentarme personalmente
- Leer el consentimiento informado y absolver sus dudas
- Usted firmará el consentimiento de libre voluntad de participar en el estudio
- Usted leerá detenidamente y responderá los cuestionarios según corresponda

La entrevista/encuesta puede demorar unos 10 a 15 minutos y los resultados de la encuesta se le entregaran a usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y manteniendo el anonimato.

**Riesgos:** Su participación en este estudio no conllevará a ningún riesgo puesto que la finalidad de este estudio es meramente científica, los resultados que se obtenga serán para identificar precozmente el síndrome de burnout del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital y recomendar a la alta dirección para revertir o reducir la prevalencia; de tal forma, mejorar el desempeño laboral del personal. A su vez, los resultados serán entregado personalmente en caso sea necesario a los participantes junto con la información necesaria para su autocontrol y medidas de prevención sobre el síndrome de burnout. Su participación en el estudio es completamente voluntaria y optar por retirarse en caso no es de su entera comodidad y satisfacción.

**Beneficios:** Por su participación en este estudio usted tendrá beneficios de conocer sus resultados si así lo desea por medios más adecuado que elija sea de manera grupal o individual siempre manteniendo su privacidad según sea el caso; por otro lado, al participar usted tendrá la oportunidad de conocer las causas que podría estar conllevando su bajo rendimiento o desempeño laboral entre ello estaría relacionado con el síndrome de burnout. De cierta manera, al conocer los conceptos básicos y medidas preventivas usted tendrá la mejor opción de afrontar cualquier estresor externo relacionado al trabajo y de tal forma mejorar su desempeño laboral frente al resto de sus compañeros de trabajo o ante la institución.

Asimismo, al conocer sus resultados del estudio usted puede prevenir buscando algunas estrategias entre ellos ser consciente de las cargas de trabajo que puede realizar, Poner límites reales a tu jefatura de lo que puede exigirte y de lo que comienza a afectarte, poner límites reales a tu jefatura de lo que puede exigirte y de lo que comienza a afectarte, pedir ayuda en caso sea necesario como medida preventiva.

**Costos e incentivos:** Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

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

**Derechos del paciente:** Si usted se siente incómodo durante el proceso de investigación o no es de su agrado el estudio, 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 el (detallar el nombre del investigador principal, sin usar grados académicos) (indicar número de teléfono: xxxxxxxxx) o con la XXXXXXXX (número de teléfono: xxxxxxxxx) o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación

De la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

### CONSENTIMIENTO

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

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI:

## ● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 1% 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>uwiener on 2024-03-31</b> Submitted works	2%
2	<b>uwiener on 2024-02-07</b> Submitted works	1%
3	<b>uwiener on 2023-10-02</b> Submitted works	1%
4	<b>Universidad Wiener on 2023-03-11</b> Submitted works	<1%
5	<b>uwiener on 2024-01-03</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2023-11-26</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-10-24</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2023-12-08</b> Submitted works	<1%