



**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 satisfacción de los padres de pacientes
pediátricos de un hospital de Lima, 2024

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

Presentado por:

Autora: Calla Machaca, Silvia Fiory

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-5424-5382>

Asesor: Dr. Basurto Santillan, Ivan Javier

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5472-0853>

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

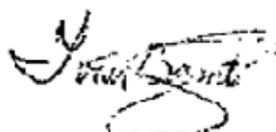
Yo, Calla Machaca, Silvia Fiory, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería Pediátrica de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024", Asesorado por el Docente Dr. Basurto Santillan, Ivan Javier, DNI N° 07345898, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-5472-0853>, tiene un índice de similitud de 13 (Trece) %, con código oid:14912:363388325, 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)
 Calla Machaca, Silvia Fiory
 DNI N° 41746274



.....
 Firma del Asesor
 Dr. Basurto Santillan, Ivan Javier
 DNI N° 07345898

Lima, 19 de Noviembre de 2023

Dedicatoria

En este viaje del conocimiento, primero extendo mi gratitud hacia Dios, la fuente inagotable de inspiración y fortaleza. Su presencia silenciosa ha sido mi faro en los mares de incertidumbre y mi consuelo en las noches de estudio.

A mis queridos padres, les dedico cada palabra escrita, cada idea explorada. Son ustedes los arquitectos de mi mundo, los que me enseñaron a soñar y luego me dieron las herramientas para convertir esos sueños en realidad.

A la vida, esa magnífica tejedora de destinos y circunstancias, le debo mi curiosidad insaciable y mi perseverancia. Cada lección aprendida, cada desafío superado, ha sido un escalón más hacia este logro. Gracias por ser el escenario donde pude desplegar mis alas.

Agradecimiento

En este momento de culminación y reflexión, me es imprescindible expresar mi profunda gratitud a la Universidad Wiener, ese templo del saber donde se forjaron no solo mis conocimientos sino también mis sueños. En sus aulas encontré más que educación; hallé una comunidad dedicada a la excelencia y al progreso.

A mi asesor, cuya sabiduría y paciencia han sido faros en mi travesía académica, extiendo un agradecimiento especial. Su guía experta no solo moldeó esta tesis, sino que también talló en mí un compromiso inquebrantable con la búsqueda incansable de la verdad.

Asesor: Dr. Basurto Santillan, Ivan Javier

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5472-0853>

JURADO

Presidente : Mg. Palomino Taquire, Rewards

Secretario : Mg. Valentin Santos, Efigenia Celeste

Vocal : Mg. Matos Valverde, Carmen Victoria

Índice de contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenido	vii
Resumen.....	x
Abstract	xi
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 específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1. Teórica.....	6
1.4.2. Metodológica.....	6
1.4.3. Práctica	7
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	8
1.5.1. Temporal	8
1.5.2. Espacial	8
1.5.3. Recursos	8
MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases teóricas	11

2.3. Formulación de hipótesis	17
2.3.1. Hipótesis general.....	17
2.3.2. Hipótesis específicas	18
3. METODOLOGÍA	19
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.....	19
3.5. Población, muestra y muestreo	20
3.6. Variables y operacionalización.....	22
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1. Técnica	23
3.7.2. Descripción de instrumentos	23
3.7.3. Validación	24
3.7.4. Confiabilidad.....	24
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	24
3.9. Aspectos éticos	25
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	26
4.1. Cronograma de actividades	26
4.2. Presupuesto	27
5. REFERENCIAS	28
Anexos.....	36
Anexo 1. Matriz de consistencia	37
Anexo 2: Instrumentos	38
Anexo 3: Validez de instrumentos	42

Anexo 4: Consentimiento informado44

Anexo 5: Informe de similitud Turnitin **¡Error! Marcador no definido.**

Resumen

La especialidad de pediatría requiere de enfermeros que posean los conocimientos y la praxis adecuada para atender a seres especialmente vulnerables ante cualquier enfermedad. Sin embargo, se ha podido detectar que, a pesar de los esfuerzos, aún no se logra alcanzar una calidad de atención de enfermería acorde a las demandas y necesidades propias de este contexto, situación que limita la posibilidad de satisfacer a los padres de pacientes pediátricos.

OBJETIVO: determinar cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.

MATERIALES Y MÉTODOS: la metodología será cuantitativa, transversal – no experimental y descriptiva - correlacional. La muestra comprende 132 padres de pacientes pediátricos. Se empleará la encuesta y se aplicará un cuestionario de 25 preguntas para medir la variable calidad de atención de enfermería y otro de 16 ítems para la medición de la variable satisfacción de los padres.

Palabras clave: calidad de atención, enfermería, satisfacción, pediatría.

Abstract

The specialty of pediatrics requires nurses who have the knowledge and appropriate practice to care for people who are especially vulnerable to any disease. However, it has been detected that, despite the efforts, it has not yet been possible to achieve a quality of nursing care in accordance with the demands and needs of this context, a situation that limits the possibility of satisfying the parents of pediatric patients. . **OBJECTIVE:** to determine the relationship between quality of nursing care and satisfaction of parents of pediatric patients in a hospital in Lima, 2024. **MATERIALS AND METHODS:** the methodology will be quantitative, transversal - non-experimental and descriptive - correlational. The sample includes 132 parents of pediatric patients. The survey will be used and a 25-question questionnaire will be applied to measure the quality of nursing care variable and another 16-item questionnaire to measure the parental satisfaction variable.

Keywords: quality of care, nursing, satisfaction, pediatrics.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señaló que el 2021 fallecieron 5 millones de niños antes de los cinco años, siendo Asia Meridional y África Subsahariana las regiones con las tasas más elevadas de mortalidad alcanzando 26% y 56% respectivamente; de acuerdo con esta entidad, uno de los grandes causantes se encuentra en las deficiencias existentes en la calidad de atención (1) definida como el grado en que el servicio de salud prestado incrementa la probabilidad de resultados deseados, labor en la que los enfermeros asumen un rol clave, dada su permanente cercanía a los pacientes pediátricos, los cuidados y el acompañamiento que realizan; sin embargo, aún existen deficiencias que no permite alcanzar la efectividad que se requiere en la atención y, por ende dificulta lograr la satisfacción de los padres (2).

Por otra parte, en el 2020 la OMS reportó que la muerte de niños entre 1 y 11 meses alcanzó a 1,5 millones; en el caso de niños de 1 a 4 años registró 1,3 millones y de 5 a 9 años sumaron 500 mil. En la mayor parte de casos se debió a situaciones prevenibles, pero una de las causas más resaltantes fue la falta de calidad en la atención (3). En este contexto, es necesario resaltar que los enfermeros realizan una labor loable, pero aún existen serias deficiencias en la calidad de atención que brindan a los pacientes pediátricos, situación que los expone a diversos riesgos, haciendo peligrar su salud e incluso la vida, además de generar bajos niveles de satisfacción en los padres (4).

Al respecto, en un estudio realizado en Corea del Sur el año 2021, se encontró que las madres de pacientes pediátricos vieron afectada su satisfacción con la calidad de atención de enfermería debido a factores como la comunicación y el inadecuado manejo de la interacción madre - enfermera; ambos aspectos obtuvieron una incidencia desfavorable de 54,1% en la calidad de atención (5). En otra investigación realizada en

Estados Unidos, se encontró que existen grandes desigualdades en lo que concierne a temas de seguridad y calidad de atención de los profesionales de enfermería a los pacientes de pediatría debido a diversos factores como las condiciones de las instituciones de salud, presupuesto, entre otros aspectos que involucran características inherentes a los enfermeros, su disposición e insuficiente especialización, provocando la insatisfacción de los familiares (6).

Otros hallazgos respecto a esta problemática, se encontró en un estudio turco llevado a cabo el 2024; se evidenció que la calidad de atención de enfermería tiene un nivel moderado con un puntaje promedio de $55,22 \pm 24,22$; así también, se detectó que el factor con mayor deficiencia fue el de apoyo emocional, lo cual coincide con la satisfacción de los padres que presentó carencias respecto a las necesidades emocionales (7). A esta realidad se suman dos aspectos que complican la atención de enfermería a pacientes de pediatría; el primero radica en los insuficientes enfermeros especializados, lo cual no permite tener un conocimiento acorde a las necesidades de ese entorno y el segundo es el incumplimiento de protocolos y directrices, generando errores y eventos adversos que no sólo perjudican la salud del paciente y los índices de satisfacción de los padres (8).

América Latina muestra una realidad sanitaria muy similar en los distintos países que la conforman, aunque existe gran disparidad en la distribución de los enfermeros; así, en países con pocos ingresos se encuentra 9,1 de estos profesionales por 10 mil habitantes; mientras que los país con altas rentas puede hallarse 107,7 por la misma cantidad de habitantes (9); por otro lado, es complicado asumir estrategias para reducir niveles de morbilidad y mortalidad cuando se carece de un sistema de notificación único de ambas tasas. Desde este punto ya se puede encontrar un asidero que explica por qué la calidad

de la atención de enfermería no llega a satisfacer las expectativas de los padres de pacientes pediátricos (10).

No se puede dejar de lado los efectos que puede producir en los niños una mala calidad de atención de enfermería, dado que su salud puede deteriorarse con mayor rapidez, provocar problemas en su desarrollo, discapacidad temporal o permanente, mayor tiempo de hospitalización, entre otras afecciones que pueden involucrar riesgo de vida, tal como sucede en Ecuador donde se halla un porcentaje de muerte de 13,8% en niños menores de 5 años por cada 1000 nacidos vivos y lo más alarmante es que en la mayor parte de casos es prevenible (11). A nivel de toda la región se halla que la tasa de mortalidad en este mismo rango de edad fue de 16% en el 2020 (12).

En Perú, la mortalidad en la niñez al 2021 se encuentra en 18 por cada mil niños nacidos vivos (13). Esta situación se produce por diversos aspectos que reflejan la realidad del sector salud en el país, siendo quizá la inadecuada infraestructura, falta de mobiliario, equipos, medicinas algunos de los más resaltantes, especialmente porque son condiciones que no permiten a los enfermeros realizar su trabajo de manera idónea, lo cual se agrava si estos profesionales no cuentan con especialización o deben asumir un exceso de labores debido al insuficiente número de enfermeros dentro de las diferentes instituciones de salud. Todo ello redundando de manera negativa y perjudica la calidad de atención de enfermería, realidad peligrosa en un ámbito de desempeño tan vulnerable como pediatría, además de la insatisfacción que puede generar en los padres de familia (14).

En el nosocomio donde se efectuará la investigación se detectó un panorama parecido, ya que los enfermeros que laboran en pediatría son insuficientes para proporcionar una adecuada calidad de atención al ingente número de pacientes pediátricos que se reciben en dicho nosocomio. De la misma manera se encuentra personal que no

cuenta con especialización en el servicio de pediatría, lo que va en detrimento de la calidad y el cumplimiento de expectativas de los padres.

De continuar este panorama se arriesga la condición de los niños, ya que se pueden quedar sin los cuidados oportunos o verse expuestos a situaciones adversas producida por error u omisión de los enfermeros. Así también puede haber consecuencias irreparables por situaciones de discapacidad, desgaste emocional por los sentimientos de temor, angustia, ansiedad, depresión u otros que pueden afectar el tratamiento. Además de ello, la calidad de la atención no logrará elevar sus estándares, panorama que afectará de manera preocupante la satisfacción de los padres.

De ahí que se considere pertinente llevar a cabo el estudio, dado que los resultados que se consigan permitirán contar con una herramienta para asumir procesos que optimicen la calidad de la atención en paciente pediátricos y, con ello, elevar la satisfacción de los padres que acuden al hospital de Lima a recibir atención.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024?

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024?

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Establecer cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.
2. Establecer cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.
3. Establecer cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Este trabajo significará una interesante contribución para conocer cuál es la realidad que se vive respecto a las variables calidad de atención de enfermería y los padres de pacientes pediátricos; desde esta perspectiva, se podrán tener datos que ayuden a los enfermeros a realizar acciones que permitan mejorar el fenómeno de estudio. Por otra parte, se podrán aportar con conocimientos que nutran la teoría científica respecto a las variables, dentro de un entorno específico que si bien es cierto ha sido abordado en el contexto peruano, aún presenta aspectos que requieren profundizarse, tales como el rol de enfermería especializada en pediatría, qué aspectos de la teoría se encuentran involucrados en la calidad de atención que se proporciona a los niños y si ésta realmente responde a lo esperado por los padres. Desde esta perspectiva, los resultados contribuirán a incrementar el conocimiento acerca de la problemática, sobre el fundamento de bases teóricas propias del ámbito enfermero; en ese sentido, se incluirá el Modelo de Cuidado Perdido de Enfermería que tiene como referente a Kalisch y el Modelo de Cuidado de Enfermería de Hildegard Peplau.

1.4.2. Metodológica

Es necesario resaltar el camino que se seguirá para el desarrollo, considerando el paradigma positivista en el que se ampara y el enfoque cuantitativo, dado que se busca medir y cuantificar. Para ello, se consideran valiosos los instrumentos seleccionados para recoger la data, ya que al contar con validación y confiabilidad permiten tener mayor garantía y confiabilidad en los resultados. Es por ese motivo que se considera un

importante referente para investigadores que deseen ahondar en estudios que se encuentren dentro de la especialidad de enfermería pediátrica.

1.4.3. Práctica

Se justifica por diversos motivos. El primero radica en la socialización de resultados con autoridades y directivos, actores clave para proponer, diseñar y autorizar propuestas que contribuyan a mejorar la ocurrencia de este fenómeno. Así también, será una valiosa contribución para optimizar la práctica clínica de los profesionales de enfermería ya que el conocimiento sobre la realidad que se suscita en este ámbito, les ayudará a reflexionar acerca de su praxis para mejorar la calidad de atención, asumir acciones de mejora y aplicarlas de manera continúa dentro del entorno pediátrico. Todo ello revertirá de manera positiva en los pacientes, porque recibirán una mejor calidad de atención, podrán tener la posibilidad de recuperarse con mayor rapidez, se reducirá el riesgo de eventos adversos y se podrá dar atención oportuna a las necesidades que se presentan contribuyendo a alcanzar la satisfacción de los padres.

Así también, esta investigación contribuirá a tener un mejor conocimiento de lo que sucede en el hospital de Lima en el que se hará el estudio y, con ello, asumir medidas correctivas y planes de mejora para incrementar la calidad de atención enfermera, de manera que se pueda dar respuesta eficaz y eficiente a las necesidades de los pacientes, buscando una adecuada recuperación, disminuyendo los días de hospitalización, reduciendo gastos y preocupaciones para los padres de familia e incrementar su satisfacción. En esta justificación no se puede dejar de lado la posibilidad de reunir data e información relevante para las autoridades del hospital, ya que se convertirán en un soporte debidamente sustentado para las acciones que se deben seguir para mejorar las

condiciones del entorno hospitalario y los aspectos puntuales que requieren ser atendidos en el corto, mediano y largo plazo.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Se realizará entre marzo y julio de 2024.

1.5.2. Espacial

El estudio será llevado a cabo en el servicio de pediatría de un hospital ubicado en la ciudad de Lima.

1.5.3. Recursos

Para elaborar una investigación de esta envergadura se requerirá de una multiplicidad de materiales de oficina, recursos físicos y monetarios para el trabajo de campo, servicios que permitan ir cerrando las fases de investigación y asesorías especializadas. El total de gastos serán costeados por la investigadora.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Thibodeau et al. (2022) en Canadá, plasmaron el objetivo de “Examinar la satisfacción de los padres respecto a la atención proporcionada por enfermeras a sus hijos”. El estudio fue cuantitativo. La muestra fue de 503 padres. Se utilizó un cuestionario autoestructurado. Se encontró un puntaje de 18,31 de un total de 20 en la satisfacción de los padres con la calidad de atención de las enfermeras. Se concluyó que el nivel de satisfacción es bueno con respecto a la atención de las enfermeras (15).

Kruszecka et al. (2021) en Polonia, tuvieron el objetivo de “Realizar una evaluación de la satisfacción de padres con la atención de enfermería infantil en salas de pediatría en Polonia”. La investigación fue transversal. La muestra incluyó a 1030 padres. Se empleó el cuestionario estandarizado Empathic. Se evidenció un nivel nivel de satisfacción alto con la atención enfermera en el 90% de padres. Se concluyó que si bien es cierto existe un grado alto de satisfacción se requiere optimizar la atención de enfermería, en especial en el trato con los padres (16).

Otokwala et al. (2020) en Nigeria, tuvo el propósito de “Evaluar la satisfacción de las madres con la atención de enfermería en las salas de pediatría de un centro terciario en el sur de Nigeria”. La indagación fue transversal, descriptiva. La muestra contó con 115 personas. Se empleó el cuestionario autoestructurado. Se encontró 58,3% parcialmente satisfecho, 38,3% muy satisfechos y 3,5% no satisfechos, mientras que en la variable atención de enfermería se encontró que el 70% identificó como aspectos resaltantes la confiabilidad, cohesión del equipo de trabajo, habilidad y profesionalismo.

Se concluyó que existe satisfacción de las madres de familia con la atención de enfermería (17).

A nivel nacional:

Villavicencio (2022) en Lima, tuvo el propósito de “Establecer la relación de calidad de atención de enfermeras en el nivel de atención de mamás de niños internados en un hospital”. La metodología seguida fue correlacional, de tipo básica. Participaron 50 madres. Se emplearon dos cuestionarios. Se encontró un $\rho = 0.002$ y el $p = 0.01$. Se pudo concluir que existe relación directa y positiva entre calidad de atención y satisfacción (18).

Campos (2022), en Puno, estableció el objetivo de “Evaluar la relación de la calidad de atención que brinda la enfermera con la satisfacción de los padres o cuidadores en el servicio de Pediatría”. La investigación fue descriptiva, cuantitativa, correlacional. Se contó con 137 integrantes. Se hizo uso de un cuestionario para medir calidad de atención en usuarios del servicio pediátrico y otro para la satisfacción de usuarios. Los resultados arrojaron un $p < 0.05$ y $\rho = 0.554$. Se concluyó que existe relación significativa y moderada entre las dos variables (19).

Verastegui (2023), en Lima, estableció el objetivo de “Identificar el índice de relación no causal existente entre la calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del cuidador primario en una clínica pediátrica”. La investigación fue analítica, correlacional. Se integró a 60 individuos. Se consideraron dos cuestionarios. Los resultados mostraron que la calidad de atención tuvo una tendencia alta en el 98,3% y la satisfacción 90% en un alto nivel. Se concluyó que existe relación positiva moderada entre las variables (20).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención de enfermería

Es preciso mencionar que los niños que se encuentran hospitalizados requieren de una atención especializada por parte de los enfermeros, de forma que puedan contribuir de manera efectiva a la recuperación de su salud; más aún si se considera que a lo largo de la historia los enfermeros se han constituido en un pilar esencial para brindar atención a los pacientes; considerando los elementos estructurales y la prestación de asistencia sanitaria que incluye los cuidados humanizados que caracterizan la labor de estos profesionales de la salud (21). Además de ello, es necesario considerar que la percepción de los padres de familia al respecto es un factor esencial dentro del servicio que se brinda, dado que esto permitirá que colaboren para que el proceso sea exitoso; además de ello son los principales evaluadores de la calidad de atención y es necesario que mantenga un permanente contacto y comunicación con ellos, a fin de entender sus necesidades y preocupaciones, aspectos que permitirán que los padres sientan más satisfechos con el servicio que reciben (22).

En ese sentido, la calidad de atención de enfermería es factor crucial en el proceso de recepción, tratamiento y recuperación de los pacientes pediátricos, actividades que hacen necesaria una serie de características que les permita establecer una adecuada conexión con sus pacientes, brindándoles apoyo constante, asistencia terapéutica, estimulándolos a seguir su tratamiento de forma que se pueda alcanzar una rápida recuperación (23).

En esa línea, la calidad de atención involucra preocuparse de manera constante por las necesidades que cada uno de los pacientes pediátricos requiere, fomentando el seguimiento y monitoreo permanente para ir asumiendo las acciones que se requieran durante el proceso de cuidado ya sea para la reducción del dolor, la administración de

medicamentos, la realización de procedimientos de alta precisión, entre otras pertinentes a cada caso (24).

Todo lo expuesto va en consonancia con lo expresado por la OMS que define esta variable como la medida que se establece para brindar los servicios de salud, a través de sistemas oportunos, seguros, eficientes, eficaces, equitativos y centrados en la persona. También señalan que los cuidados enfermeros son un indicador de la calidad de atención, dada su cercanía a los pacientes y la interacción que mantienen con ellos (25). Este estudio acoge la definición que emerge desde el modelo de la calidad de atención de Donabedian quien la define como un atributo y criterio de atención sanitaria prestada (26).

El entorno de pediatría es aún mucho más demandante, debido a la vulnerabilidad de los pacientes, quienes no saben a lo que se enfrentan, no conocen de implicancias o consecuencias, además de las dificultades propias debido al dolor o temor que les produce la situación que atraviesan, sin contar el daño mental o psicológico que pueden sufrir. En ese sentido, cobra gran importancia la misión de cuidado humanizado al que están llamados todos los profesionales enfermeros (27).

2.2.1.1. Estrategias enfermeras para la atención de pacientes pediátricos

Se puede entender que la labor de los enfermeros pediátricos es muy compleja y requiere utilizar diversas estrategias para optimizar la calidad de atención que le brindan a sus pacientes, considerándose entre ellas las actividades lúdicas, herramienta especialmente relevante para el caso de los niños, quienes ven en el juego un sinónimo de entretenimiento y diversión a pesar de lo que están viviendo; también se le considera como un mecanismo terapéutico que contribuye a disminuir el malestar emocional, superar el enojo, los impulsos agresivos e incluso las habilidades de interacción (28).

Otro aspecto que es necesario implementar dentro de las estrategias radica en el aspecto nutricional, de forma que el tratamiento pueda ir a la par de una adecuada alimentación que contribuya a fortalecerlo; las estrategias de vigilancia constante; la comunicación terapéutica entre enfermero – paciente, involucrando a los padres, son de gran valía para adherirse al tratamiento y obtener buenos resultados (29).

De ahí que se considere a la comunicación terapéutica como una estrategia elemental para lograr una interacción positiva con los padres o cuidadores, de manera que unan esfuerzos para optimizar la condición de salud de los niños. Así también permite lograr un clima de respeto, una mejor comprensión de la información y actitudes más positivas por parte de los padres, lo cual se verá reflejado en su satisfacción (30).

2.2.2.2. Teoría de enfermería para la variable 1

Como ya se ha señalado la calidad de atención de enfermería es un elemento central dentro del ámbito pediátrico, dado que son los profesionales de la salud que se encuentran en mayor contacto con los niños y los que establecen acciones de comunicación constante para lograr que los cuidados respondan a las necesidades que ellos tienen, considerando que la atención debe ser holística, es decir, el cuidado físico, emocional y psicológico (31).

Sin embargo, al ser una disciplina científica, se requiere un ejercicio enfermeros debidamente fundamentado en las bases teóricas que correspondan. En ese sentido, para efectos de esta investigación se acogerá el Modelo de Cuidado Perdido de Enfermería propuesto por Beatrice Kalisch, que está centrado en tres componentes esenciales; el primero es la estructura, que toma en cuenta factores como la infraestructura, atención al pacientes y las características que posee cada enfermero; el segundo se encuentra enfocado en el proceso, es decir en las acciones a tomar en función a la necesidad del

paciente y tercero el resultado que consiste en evaluar los efectos que se producen en los pacientes (32).

2.2.2.3. Dimensiones de la variable 1

Dimensión técnico científico

Está referida a las destrezas técnicas y habilidades que poseen los enfermeros para realizar los procedimientos que se requieren para el cuidado de los pacientes (33).

Dimensión humana

Considera el cuidado de enfermería como un acto que trasciende procedimientos, asumiéndose como un proceso intersubjetivo, interconectado y de sensaciones que se comparte entre los pacientes y los enfermeros (34).

Dimensión entorno

Esta dimensión considera diferentes elementos que brindan las condiciones para lograr resultados funcionales y se enfocan en la calidad y seguridad de la atención que se brinda a los pacientes (35).

2.2.2. Satisfacción de los padres de niños hospitalizados

Dentro del ámbito pediátrico, la experiencia de los padres de familia o de los cuidadores es la que determina la satisfacción con la atención recibida, la cual abarca una serie de factores que van desde la estancia, el entorno, la posibilidad de pasar tiempo con el niño y, en conjunto, la calidad que se percibe respecto a la atención (36). De ahí que se considere como un indicador que permite evaluar la eficacia en la atención, en este caso a pacientes pediátricos. En ese sentido, si se consigue que la percepción de la atención sea positiva, se estaría alcanzando la satisfacción de los padres respecto a la atención de

enfermería, pero si es negativa es un indicador que se debe tomar en cuenta para tomar acciones de mejora (37).

Sin embargo, no hay que olvidar que lo importante no es sólo la satisfacción en sí misma, sino en lo que ello significa, ya que solamente se alcanza satisfacción si realmente se está brindando una atención adecuada, personalizada y acorde a los requerimientos y procedimientos que cada caso involucra; representa además que los enfermeros están realizando su labor de manera profesional y humana, aspectos que van a marcar la diferencia entre la vida y la muerte (38). Por este motivo, se define la satisfacción de los padres como la diferencia entre expectativas respecto a la atención que desean encontrar y el servicio que reciben (39).

Algunas de las acciones que pueden contribuir a elevar los niveles de satisfacción en padres de pacientes pediátricos se halla en la amabilidad y empatía que generen un nivel de confianza adecuado respecto a la praxis de enfermería; así también se considera relevante mantener una comunicación constante con los pacientes, los padres y familiares, de forma que la información sea fluida y debidamente comprendida; además de lograr que los padres se muestren dispuestos a colaborar con los procedimientos que se deben realizar para mejorar la salud del niño (40).

Así también es relevante mencionar que actualmente las tendencias en enfermería dirigen sus esfuerzos al enfoque centrado en el paciente y su familia, dado que se considera que los padres son factor insoslayable dentro del servicio de enfermería y la participación de los padres contribuye de manera efectiva a que el paciente pediátrico se recupere, por lo que los enfermeros deben integrar de forma activa a los padres tanto para apoyar con el cuidado del paciente como para una rápida toma de decisiones, especialmente en casos críticos (41).

2.2.2.1. Teorías enfermeras de la variable 2

Contar con una base teórica es elemental para contar con principios rectores que permitan guiar la praxis enfermera y, en ese sentido la teoría del modelo de cuidado para la enfermería es pertinente para enfocar la labor de estas profesionales en la atención de pacientes pediátricos y mantener el contacto con los padres o cuidadores, de forma que se contribuya pertinente y oportunamente a la recuperación del niño. De esta forma, se podrán superar las barreras o limitaciones y generar una conexión constante que contribuya a alcanzar la satisfacción de los papás de los infantes. También es importante señalar que esta teoría resalta la importancia de la comunicación para establecer adecuadas relaciones interpersonales, más aún si se considera que los padres de familia son el nexo directo con los pacientes y tiene la capacidad de explicar procedimientos, situaciones o condiciones en función al lenguaje y forma de ser propias de cada niño. También se promueve las actitudes de comprensión y empatía, como medios para comunicarse con los padres, de forma que se sientan apoyados durante la estancia hospitalaria (42).

2.2.2.2. Dimensiones de la variable 2

Dimensión humana

Esta dimensión es inherente al cuidado humanizado y empieza con el reconocimiento que hacen los profesionales enfermeros sobre la relevancia de brindar una atención humana que responda a las expectativas de los pacientes y familiares (43).

Dimensión oportuna

Se centra en la alerta temprana de las enfermeras pediátricas para brindar sus cuidados a los niños, de forma que se puedan tomar las acciones oportunas para

administrar medicamentos, reducción del dolor, confort, higiene, entre otras que contribuyan a alcanzar la calidad de atención por parte de estos profesionales (44).

Dimensión continua

Implica las acciones de orientación y guía que realizan los profesionales de enfermería a los pacientes y evidencia la preocupación por realizar una atención que va más allá del proceso (44).

Dimensión segura

Esta dimensión contempla la seguridad del paciente pediátrico y los cuidados que debe desarrollar de manera permanente (44).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hipótesis de trabajo (H_i)

H_i: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.

Hipótesis nula (H_o)

H_o: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se realizará un estudio hipotético deductivo, dado que emerge desde las bases teóricas sobre las variables calidad de atención de enfermería y la satisfacción de padres, de forma que se pueda contextualizar al entorno específico del servicio de pediatría y, a partir de ello, formular hipótesis de investigación (45).

3.2. Enfoque de la investigación

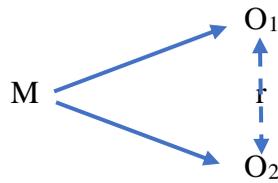
Se seguirá el enfoque cuantitativo, porque se busca la medición de variables y la contrastación de hipótesis que permitirá determinar probables relaciones entre variables y dimensiones (46).

3.3. Tipo de investigación

Será aplicada, porque se busca proponer soluciones para reducir la ocurrencia de la problemática que se aborda, a partir de los resultados encontrados (47).

3.4. Diseño de la investigación

Será un estudio no experimental, porque la observación del fenómeno se efectuará sin que exista algún tipo de manipulación, es decir se investigarán tal como se están; también transversal ya que la información se recogerá en un único momento del tiempo. El alcance será descriptivo porque se hará una caracterización precisa de cada variable y dimensión; asimismo, será correlacional porque se contrastarán las hipótesis previamente planteadas (48).



Donde

- M= padres de pacientes pediátricos
- O₁= calidad de atención de enfermería.
- O₂= satisfacción de padres
- r = relación entre variables

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población cuenta con 200 padres de pacientes atendidos en pediatría de un hospital de Lima durante marzo y julio de 2024.

Criterios de inclusión

- Padres de familia que atiendan a sus hijos pediatría durante el periodo de estudio.
- Padres que presenten una permanencia constante en el servicio de pediatría.
- Padres que quieran ser partícipes de la indagación.
- Padres que plasmen su rúbrica en el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Padres de familia atendidos en periodos diferentes a la etapa de investigación.
- Padres que no se encuentren en un estado físico o emocional para responder a los cuestionarios.
- Padres que expresamente se nieguen a formar parte de la investigación.

Muestra

Para extraer la muestra se procedió a aplicar la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{N E^2 + Z^2 p q} = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(200)}{(200)(0.05^2) + (1.96^2)(0.5)(0.5)} = \frac{192.08}{1.4604} = 131.53$$

n es el tamaño de la muestra

Z es el nivel de confianza = 1.96 = 0.95 = $P(-1.96 < Z < 1.96) = 0.95$

p es la variabilidad positiva 0.5

q es la variabilidad negativa 0.5

E es la precisión o error 0.05

N es el tamaño de la población = 200

$$Z = \frac{\text{Valor de la variable} - \text{Media de la variable}}{\text{Desviación estándar de la variable}} = \frac{X - \mu}{\sigma}$$

X = Valor de la variable

μ = Media de la variable

σ = Desviación estándar de la variable

Por tanto, la muestra será de 132 padres de pacientes pediátricos:

$$n=132$$

Muestreo

En cuanto al muestreo se encuentra dentro del marco del muestreo probabilístico (47).

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención de enfermería	Un atributo y criterio de atención sanitaria prestada (26).	Atributo y criterio de atención sanitaria percibida por los padres de niños atendidos en un hospital de Lima, en función a las dimensiones técnico – científico, humano y entorno, que se medirán con un cuestionario.	Técnico – científico	Información Efectividad Eficacia	Ordinal	Buena = 51 - 75 Regular = 26 - 50 Mala = 1 - 25
			Humano	Interacción Actitudes Respeto		
			Entorno	Privacía Individualidad Higiene Comodidades		
Satisfacción de los padres de niños hospitalizados	Diferencia entre las expectativas respecto a la atención que desean encontrar y el servicio que reciben (39).	Diferencia entre las expectativas de los padres niños atendidos en pediatría de un hospital de Lima, sobre la calidad de atención enfermera, considerando las dimensiones humana, oportuna, continua y segura, que se medirán a través de un cuestionario.	Humana	Normativa Empatía	Ordinal	Nada satisfecho = 1 - 16 Poco satisfecho = 17- 32 Satisfecho = 33-48 Muy satisfecho = 49 - 64
			Oportuna	Cuidados Preocupación		
			Continua	Orientación Seguimiento		
			Segura	Entorno Procedimientos		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

En cuanto a la técnica que se empleará en este trabajo se encuentra la encuesta, ya que a través de una serie de interrogantes se podrá recoger información respecto a las variables de investigación, mediante la aplicación de dos cuestionarios (49).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Cuestionario para medir la variable calidad de atención de enfermería

El cuestionario que medirá la variable calidad de atención de enfermería fue elaborado por Francisca Salhuana en el año 2018. Tiene 25 preguntas, ordenadas en tres dimensiones: técnico - científica (9 ítems), humano (8 ítems), entorno (8 ítems). La calificación es: nunca = 1 punto; a veces = 2 punto; siempre = 3 puntos. La escala valorativa es: buena = 51 – 75; regular = 26 – 50 y mala = 1 – 25 (50).

Cuestionario para medir la variable satisfacción de los padres

Es instrumento lo elaboró Francisca Salhuana en el 2018. Tiene 16 preguntas, estructuradas en 4 dimensiones: humana = 5 ítems, oportuna = 4 ítems, continua = 3 ítems, segura = 4 ítems. La calificación será: siempre = 3 pts.; a veces = 2 pts y nunca = 1 pto. Escala valorativa: Nada satisfecho (1 – 16); poco satisfecho (17- 32); satisfecho (33-48) y muy satisfecho (49 – 64). El tiempo de aplicación será aproximadamente de 20 minutos (50).

3.7.3. Validación

Este procedimiento lo realizó Francisca Salhuana en 2018 (50); para estos efectos se incluyó a 7 jueces expertos que evaluaron ambos instrumentos, obteniendo aceptación para aplicar. Estos criterios fueron corroborados mediante una prueba binomial que consideró los dos cuestionarios, obteniendo un $p=0.031 - p < 0.05$.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad obtenida en el cuestionario para medir la calidad de la atención de enfermería obtuvo de 0.78 en el Alfa de Cronbach y el cuestionario para la medición de la satisfacción de pacientes pediátricos fue de 0.81 en el Alfa de Cronbach (50).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Una vez se tengan los datos se diseñará una tabla matriz, de forma que se pueda realizar el vaciado organizado de los datos. Aquí se considerarán las variables, dimensiones y puntuaciones obtenidas de acuerdo a las escalas establecidas. Se establecerán los baremos y se procederá a trasladar la data al SPSS vs. 27. Aquí se realizarán las estadísticas descriptivas cuyos resultados serán presentados en tablas y figuras, mientras que las estadísticas inferenciales incluirán la prueba de Kolmogorov Smirnov, porque la muestra tiene más de 50 unidades, a partir de ahí se establecerá la prueba para la contrastación de hipótesis. En este punto se parte de la premisa que puede ser Rho de Spearman porque la naturaleza de las variables es cualitativa, pero se corroborará mediante la referida prueba de normalidad.

3.9. Aspectos éticos

En el estudio se considerarán 4 principios de bioética:

Autonomía: se respetará la decisión de los padres de pacientes pediátricos de participar o no. Si aceptan plasmarán su rúbrica en el consentimiento informado (51).

No maleficencia: no existe perjuicio de ningún tipo para los participantes (51).

Justicia: todos los participantes serán tratados con respeto e igualdad (51).

Beneficencia: los beneficiarios serán los pacientes pediátricos y los padres de familia, quienes recibirán un servicio en el que prime la calidad de atención de enfermería. Así también, contribuye con los enfermeros de pediatría, para que puedan optimizar el ejercicio de su labor (51).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividades Año 2024	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.Redacción del proyecto	█																			
2.Adecuación de la investigación	█																			
3. Precisión de los instrumentos	█																			
4. Recolección y análisis					█															
5. Presentación del Informe									█											
6. Sustentación																	█			

4.2. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
A. Materiales			
- Manuscritos	1	150	150
- Hojas A4	3 millares	20.00	60
- Recursos de oficina	1	100	100
B. Servicios			
- Laptop	1	2500	2500
- Impresora	1	500	500
- Copias	1000	0.05	100
- Anillado	2 ejemplares	10.0	20
c. Viáticos			
- Movilidad			300
- Alimentos			200
		TOTAL	3930

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Un informe de las Naciones Unidas revela que un niño o un joven murió cada 4,4 segundos en 2021. [Internet] Suiza, 2023. [Consultado 11 Mar 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/10-01-2023-a-child-or-youth-died-once-every-4.4-seconds-in-2021---un-report>
2. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención. [Internet] Suiza, 2024. [Consultado 13 May 2024]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
3. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la supervivencia y el bienestar de los niños. [Internet] Suiza. [Consultado 11 Dic 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/children-reducing-mortality>
4. Loureiro F, Borges Z. Estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel Delphi. *Enferm. glob.* [Internet] 2021; 20(62): 129-175. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.429701>
5. Jin I, Ha H. Factors influencing the quality of nursing care as perceived by mothers of hospitalized children in South Korea. *Enferm. glob.* [Internet] 2021; 27(3): 266-275. Disponible en: <https://doi.org/10.4094/chnr.2021.27.3.266>
6. Lasater K, McCabe M, Lake E, Frankenberger D, Roberts K, Agosto P, et al. Safety and Quality of Pediatric Care in Freestanding Children's and General Hospitals. *Hosp Pediatr.* [Internet] 2020; 10(5): 408-414. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7187389/#_ffn_sectitle
7. Gulay O, Ozakar S. Levels of nursing support and satisfaction of parents with children having pediatric inpatient care. *J Pediatr Nurs.* [Internet] 2024. Disponible en: https://www.unboundmedicine.com/medline/citation/38461118/Levels_of_nursing

- [support and satisfaction of parents with children having pediatric inpatient care](#)
e.
8. Muhayimana D, Arakaza D, Ndayegamiye D, Bamboneyho J, Anna T, Niyongabo E. Pediatric Nursing Care and Its Practices in three Health Care Facilities. Open J Nurs. _____ [Internet] 2020; 10(12). Disponible en: <https://doi.org/10.4236/ojn.2020.1012093>
 9. Consejo Internacional de Enfermeras. Apoyar y retener en 2022 y más allá: la fuerza laboral de enfermería global y la Covid-19. [Internet] 2022. Disponible en: https://www.icn.ch/system/files/2022-02/Sustain%20and%20Retain%20in%202022%20and%20Beyond-%20The%20global%20nursing%20workforce%20and%20the%20COVID-19%20pandemic_SP.pdf
 10. Sociedad Latinoamericana de Cuidos Intensivos Pediátricos. Consenso Latinoamericano de manejo de sepsis en niños: Task Force de la Sociedad Latinoamericana de Cuidos Intensivos Pediátricos (SLACIP). Consenso. [Internet]. 2022; 43(1): 51-69. Disponible en: <https://actapediatrica.org.mx/descarga/5041/>
 11. Pérez A, Méndez L, García E, Goldstein N, Meléndez I. Quality in Health Services and its Challenge in the Ecuadorian Reality. J Qual Healthcare Eco. [Internet] 2022; 5(6): 1-11. Disponible en: <https://doi.org/10.23880/jqhe-16000309>.
 12. Banco Mundial. Tasa de mortalidad, menores de 5 años (por cada 1.000) – Latin America & Caribbean. [Internet] 2020. Disponible en: <https://datos.bancomundial.org/indicador/SH.DYN.MORT?locations=ZJ>
 13. Ministerio de Salud. Análisis de la Situación de Salud del Perú 2021. [Internet] 2023. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/6279.pdf>

14. Ministerio de Salud. Diagnósticos de brechas de infraestructura y equipamiento del sector salud. [Internet] 2022. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2022/diagnostico-brechas-infraestructura-sector-salud-2022.pdf>
15. Thibodeau B, Southon S, Beaudoin W, Jurasek L, Perry S, Dorfman T. Parent Satisfaction With Pediatric Nurse Practitioner Care in Specialty Services. J Pedhc. [Internet] 2022. 1-8. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.pedhc.2022.04.004>
16. Kruszecka A, Cepuch G, Gniadek A, Smolen E, Piskorz K, Micek A. Selected predictors of parental satisfaction with child nursing care in paediatric wards in Poland—Cross-sectional study. PlosOne. [Internet] 2021; 19. Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0260504>
17. Otokwala O, Peretomode E, Udo E, Amadi E, Diorgu F. Mothers' Satisfaction With Nursing Care Received By Pediatric Patients In A Tertiary Hospital In South-South Nigeria. Int J Nur Health Science. [Internet] 2020; 6(2): 27-33. Disponible en: <http://www.internationaljournallssrg.org/IJNHS/paper-details?Id=53>
18. Villavicencio Y. Calidad de atención de enfermeras y nivel de satisfacción de madres de niños hospitalizados en un hospital del Cusco, 2022. [Tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98777/Villavicencio_MY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Campos A. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción de los padres o cuidadores. Servicio de Pediatría. Hospital regional docente materno infantil El Carmen. Huancayo – 2021. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Salud de la Mujer, del Niño y del Adolescente]. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de

- Arequipa, 2022. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/502f096a-75cd-4b56-8608-247727f4488d>
20. Verastegui S. Calidad del profesional de enfermería y satisfacción del cuidador primaria en una clínica pediátrica, Los Olivos, 2023. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Privada del Norte, 2023. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35091>
 21. Benarroum M. La importancia de la enfermería en la gestión de la calidad asistencial y seguridad del paciente. Conoc. enferm. [Internet] 2023; 21: 07-21. Disponible en: <https://www.conocimientoenfermero.es/index.php/ce/article/view/265/147>
 22. Kruszecka A, Smolen E, Cepuch G, Piskorz K, Perek M, Gniadek A. Determinants of Parental Satisfaction with Nursing Care in Paediatric Wards-A Preliminary Report. Int J Environ Res Public Health. [Internet] 2019; 16(10): 1774. Disponible en: 10.3390/ijerph16101774
 23. Takele A, Adamu A, Debalkie D. Quality of Pediatric Healthcare Services and Associated Factors in Felege-Hiwot Comprehensive Specialized Hospital, North – West Ethiopia: Parental Perception. Patient Prefer Adherence. [Internet] 2020; 14: 1649-1658. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/PPA.S264106>
 24. Forsner M, Morelius E, Hanberger L. Questionnaires to Measure Process and Structure of Quality Indicators for Pediatric Nursing. Pediatr Qual Saf. [Internet] 2021; 6: e381. Disponible en: 10.1097/pq9.0000000000000381
 25. Ojewale L, Akingbohunge O, Akinokun R, Akingbade O. Caregivers' perception of the quality of nursing care in child health care services of the University College Hospital, Nigeria. J. Ped. Nurs. [Internet] 2022; 66: 120-124. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2022.05.024>

26. Stavropoulou A, Rovithis M, Kelesi M, Vasilopoulos G, Sigala E, Papageorgiou. What Quality of Care Means? Exploring Clinical Nurses' Perceptions on the Concept of Quality Care: A Qualitative Study. *Clin. Pract.* [Internet] 2022; 12: 468-481. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/clinpract12040051>
27. Gelkop C, Kagan I, Rozani V. Are emotional intelligence and compassion associated with nursing safety and quality care? A cross-sectional investigation in pediatric settings. *J Pediat Nurs.* [Internet] 2022; 62: E98-E102. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2021.07.020>
28. Gomes L, De Oliveira C, Dimas J, Ribeiro P, Feitosa J, Bezerra E, et al. Use of therapeutic play in nursing care for school-age children: a scoping review. *MedRxiv.* [Internet] 2022. Disponible en: <https://doi.org/10.1101/2022.03.18.22272614>
29. Sayuri M, Neill S, Falleiros D. Nursing strategies for child health surveillance. *Rev Lat Am Enfermagem.* [Internet] 2018; 26: e3007. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6053288/>
30. Yeon S, Cho H. Exploring the Influences of Nurses' Partnership with Parents, Attitude to Families' Importance in Nursing Care, and Professional Self-Efficacy on Quality of Pediatric Nursing Care: A Path Model. *Int J Environ. Res. Public Health.* [Internet] 2020; 17 (5452): 1-13. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17155452>
31. Zárate R, Mejías M. Cuidado perdido de enfermería. Estado del arte para la gestión de los servicios de la salud. *Enf. Univ.* [Internet] 2019; 16(4): 436 – 451. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.4.777>
32. Silva M, López J, Moreno M, González P, Interrial M. Cuidado de enfermería perdido y factores contribuyentes en un hospital de Tabasco, México. *Hor. Sanit.* [Internet] 2021; 20(2): 207-215. Disponible en: <https://doi.org/10.19136/hs.a20n2.4041>

33. Zegarra M, Arias Y, Nuñez C, Mannarelli M, Figueroa E, Rodríguez P. Diagnóstico de la enfermería en el Perú. Una perspectiva histórica y equidad de género. [Internet] Lima, 2021. Disponible en: https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf
34. Melita A, Jara P, Moreno M. Percepciones de pacientes hospitalizados en unidades médico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Enferm.* [Internet] 2021; 10(1). Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481>
35. Paravic T, Lagos M. Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Cienc. enferm.* [Internet] 2021; 27. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>
36. Hoodbhoy Z, Rasheed M, Sherali F, Hussain S, Hasan R, Hameed A et al. A Framework for Improving Parent Satisfaction With the Inpatient Pediatric Admission Process: Experience From a Low-Resource Setting. *J Pat Exp.* [Internet] 2020; 7(6): 1029-1035. Disponible en: <https://sagepub.com/journals-permissions>
37. Gómez M, Lozano J, Lanzarote M, Rupérez R, Avilés I, Schoenfelder T, et al. A Measurement Scale to Assess Children's Satisfaction with Hospitalization in the Andalusian Population. *Int. J. Environ. Res. Public Health.* [Internet]. 2019; 16 (3110): 1-10. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph16173110>
38. Kaipio J, Karisalmi N, Hiekkanen K, Stehammar H, Lahdenne P. Development of the Patient Experience Questionnaire for Parents of Pediatric Patients (PEQP). *Stud Health Technol Inform.* [Internet]. 2019; 257: 200-205. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30741196/>
39. Ozturk H, Demirsoy N, Florczak K. Patients' Perceptions of Nursing Care in a University Hospital. *Nurs Scienc Quar.* [Internet]. 2020; 33(1): 12-18. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/0894318419881798>

40. Tlacuilo A, Vizcarra M, Morgan Z, Hernández A, Ortega R, Guevara E. Parental satisfaction with health care during child hospitalization at a social security facility in Mexico. *Bol Med Hosp Infant Mex*. [Internet]. 2021; 78(6): 549-556. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24875/BMHIM.21000051>
41. Palomares L, Hernández I, Gómez C, Sánchez M. Presencia de los padres durante procedimientos pediátricos invasivos ¿De qué depende?. *Rev. Latino-Am. Enfermagen*. [Internet]. 2023, 31:e3827. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/B5fmyDLbpRJh8bQN9PtMNvh/?format=pdf&lang=es>
42. Wasaya F, Shah Q, Shaheen A, Carroll K. Peplau's Theory of Interpersonal Relations: A Case Study. *Nurs Sci Q*. [Internet]. 2021; 34(4): 368-371. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34538167/>
43. Meneses M, Suyo J, Fernández V. Humanized Care From the Nurse-Patient Perspective in a Hospital Setting: A Systematic Review of Experiencias Disclosed in Spanish and Portuguese Scientific Articles. *Frontiers Pub Health*. [Internet]. 2021; 9:737506. Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.737506>
44. Sridhar S, Schmid A, Biziyaremye F, Hodge S, Patient N, Wilson K. Implementation of a Pediatric Early Warning Score to Improve Communication and Nursing Empowerment in a Rural District Hospital in Rwanda. *Glob Health: Scienc Pract*. [Internet]. 2020; 8(4): 838 – 845. Disponible en: <https://www.ghspjournal.org/content/ghsp/8/4/838.full.pdf>
45. Hernández R, Mendoza C. *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill. 2018.
46. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Lima: Ediciones de la U, 2018.

47. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Rivera O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador; 2020.
48. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma, 2018.
49. Cabezas E., Andrade D., Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: ESPE; 2018.
50. Salhuana F. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José, Chincha 2016. [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de la Salud] Chimbote: Universidad San Pedro, 2018. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6979/Tesis_59388.pdf?sequence=1&isAllowed=y
51. Honorato M, Pinto N, De Souza R, Carvalho R, Morgandinho F, Cordero J. Principio bioético de la autonomía en la atención a la salud indígena. Rev Bioet. [Internet] 2022; 30(2): 373-381. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-80422022302533ES>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024? ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024? ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024? 	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Establecer cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024. Establecer cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024. Establecer cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Hi₁: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024..</p> <p>Hi₂: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.</p> <p>Hi₃: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.</p>	<p>VARIABLE 1: calidad de atención de enfermería</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> Técnico científico. Humano Entorno <p>VARIABLE 2: satisfacción de los padres</p> <p>DIMENSIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> Humana Oportuna Continua Segura 	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACION: Cuantitativo</p> <p>METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACION:</p> <p>Método: hipotético deductivo Tipo: aplicado Diseño: No experimental – Nivel: correlacional de corte transversal</p> <p>POBLACION/MUESTRA:</p> <p>132 padres de pacientes pediátricos</p>

Anexo 2: Instrumentos

Instrumento 1

“Cuestionario para medir la variable calidad de atención de enfermería”

El cuestionario permitirá recabar información sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de pediatría. Se le invita a realizar este breve cuestionario contestando las preguntas de la manera más sincera posible.

N°	Enunciado	Nunca	A veces	Siempre
		1	2	3
TÉCNICO - CIENTÍFICO				
1	La enfermera le explica antes de realizarle algún procedimiento a su niño			
2	Al ingresar recibió indicaciones de la enfermera sobre los ambientes y normas de la Institución			
3	La enfermera le informa sobre cómo prevenir complicaciones cuando su niño salga de alta			
4	La enfermera controla a su niño temperatura, pulso y respiración en cada turno.			
5	Al realizarle algún procedimiento especial a su niño la enfermera cuenta con todo el equipo necesario			
6	Cree que la enfermera es dinámica a la hora de realizar sus cuidados			
7	La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a la higiene-comodidad.			
8	La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a seguridad (barandas)			
	HUMANO	Nunca	A veces	Siempre
9	Cuando la enfermera se acerca a usted y a su niño lo saluda			
10	La enfermera le habla en tono de voz alta para atender a su niño			
11	La enfermera respeta su opinión cuando usted hace alguna observación.			
12	Las enfermeras se preocupan cuando ven decaído a su niño			
13	Si usted está triste (preocupado) la enfermera se acerca a conversar con usted			
14	Las enfermeras tienen paciencia cuando atienden a su niño.			
15	La enfermera lo escucha cuando usted tiene alguna queja.			
16	Las enfermeras inspiran confianza al atender a su niño			

17	Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño.			
	ENTORNO	Nunca	A veces	Siempre
18	La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)			
19	La enfermera respeta la individualidad del niño			
20	El personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño.			
21	La enfermera le informo sobre cómo mantener el orden en el ambiente.			
22	El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención.			
23	El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención.			
24	La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado.			
25	Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño.			

Instrumento 2

“Cuestionario para medir la variable satisfacción de los padres”

El cuestionario servirá para recopilar información respecto a la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima. Se le invita a realizar este breve cuestionario contestando las preguntas de la manera más sincera posible.

N°	Enunciado HUMANA Está satisfecho con:	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4
1	La forma de saludar de la enfermera cada vez que ingresa o se retira de la habitación de su niño (a)				
2	Menciona el nombre de su niño (a) cuando se dirige a él o ella				
3	La relación mantenida durante la hospitalización de su niño (a).				
4	El trato que le ha brindado durante la hospitalización de su niño (a)				
5	El respeto que le ha mostrado durante la hospitalización de su niño (a)				
	OPORTUNA	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
6	El cuidado que ofrece a su niño para disminuir su dolor o malestar				
7	El cuidado que ofrece cuando anima a su niño durante la administración de su tratamiento				
8	El cuidado que ofrece la enfermera para satisfacer su necesidad de higiene y confort				
9	Información que le brinda sobre la evolución de su niño (a)				
	CONTINUA	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
10	La orientación que le ofrece para que Ud. Pueda cuidar a su niño mientras está hospitalizado				
11	La preocupación por su niño (a) a pesar de tratarse de estar en condiciones de alta				
12	La información que le proporciona sobre el cuidado de su niño (a) para que Ud. continúe haciéndolo en casa.				

	SEGURA	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
13	La preocupación de la enfermera por mantener la seguridad de la unidad donde se encuentra su niño (a)				
14	El cuidado que ofrece para hacer sentir seguro al niño y a Ud. mientras está hospitalizado.				
15	El cuidado que tiene la enfermera antes de realizar algún procedimiento a su niño (a)				
16	La explicación que ofrece la enfermera sobre los procedimientos que le realizará a su niño (a)				

Anexo 3: Validez de instrumentos

**VALIDACION DEL INSTRUMENTO
JUICIO DE EXPERTOS
PRUEBA BINOMIAL**

ITEMS	N° DE JUECES					VALOR DE P
	1	2	3	4	5	
1. El instrumento responde al planteamiento del problema	1	1	1	1	1	0.031
2. El instrumento responde a los objetivos a investigar	1	1	1	1	1	0.031
3. Las preguntas planteadas miden al problema planteado	1	1	1	1	1	0.031
4. La estructura que presenta el instrumento es secuencial	1	1	1	1	1	0.031
5. Los términos utilizados son comprensibles	1	1	1	1	1	0.031
6. Las preguntas son claras	1	1	1	1	1	0.031
7. El número de preguntas es adecuado	1	1	1	1	1	0.031

$$P = 0.217/7$$

$$P = 0.031$$

$$P < 0.05$$

Entonces el instrumento es válido.

Confiabilidad de instrumentos

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SEGÚN COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH: APLICADO EN UNA PRUEBA PILOTO

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, tienen la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_T} \right)$$

Donde:

Satisfacción del usuario

N : Número de ítems: 16

$\sum S^2(Y_i)$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems: 6,9

S^2_x : Varianza de toda la dimensión: 31,2

Calidad de la atención

N : Número de ítems: 25

$\sum S^2(Y_i)$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems: 6,51

S^2_x : Varianza de toda la dimensión: 24,9

Usando el programa Microsoft Excel 2016. Se obtuvo los siguientes resultados Estadísticos de fiabilidad:

Primera variable: 0.81 Alta Confiabilidad

Segunda Variable: 0.78 mediana confiabilidad

Por lo tanto, los instrumentos son confiables.

Anexo 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
 Investigadores : Calla Machaca, Silvia Fiory
 Título : “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024”

Propósito del estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener *Calla Machaca, Silvia Fiory*. El propósito es: Determinar cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024.

Procedimientos:

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

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no 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 la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el *Lic. Calla Machaca, Silvia Fiory al 955853060* y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. 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

Nombres:

DNI:

Investigadora

Nombre:

DNI:

● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 5% 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	Submitted on 1685564814059 Submitted works	2%
2	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-07-17 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-10-08 Submitted works	1%
4	uwiener on 2024-03-12 Submitted works	1%
5	uwiener on 2024-03-09 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-10-09 Submitted works	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-12 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-10-29 Submitted works	<1%