



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

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

Trabajo Académico

Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de padres en el servicio de
pediatría de una clínica privada, Lima-2024

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería Pediátrica

Presentado por:

Autora: Bohórquez Ramos, Zoraida


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-3031-6830>

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

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	FECHA: 08/11/2022

Yo,.....Bohorquez Ramos, Zoraida

..... egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería Pediátrica**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación ".....**CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y LA SATISFACCIÓN DE PADRES EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DE UNA CLÍNICA PRIVADA, LIMA-2024**

....." Asesorado por el docente: JAIME MORI CASTRO.....DNI 07537045.....ORCID..... <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>..... tiene un índice de similitud de (17) (diecisiete) % con código OID: ...14912-387594446..... 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

Nombres y apellidos del Egresado

DNI: ... 45109562

Bohorquez Ramos, Zoraida



.....
Firma

Jaime Mori Castro

Nombres y apellidos del Asesor

DNI: 07537045

Lima, 01.....de...octubre..... de.....2024.....

Dedicatoria:

A mi madre por haberme brindado el apoyo incondicional para poder concluir con éxitos mis objetivos. A mis hijos que son los regalos más preciados en mi vida y gracias a ellos hago cada esfuerzo para que se sientan orgullosos de mí.

Agradecimiento:

A todos los que aportaron en mi formación académica y en el desarrollo de la investigación.

**Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de padres en el
Servicio de Pediatría de una Clínica Privada, Lima-2024**

Asesor: MG. Mori Castro Jaime Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

JURADO

Presidente: Dr. Molina Torres José Gregorio

Secretario: Mg. Morillo Acasio Berlina Del Rosario

Vocal: Dr. Palomino Taquire Rewards

Índice general

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice general	vi
1. EL PROBLEMA.....	10
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Formulación del problema.....	13
1.3 Objetivos de la investigación.....	13
1.4 Justificación de la investigación	14
1.5 Delimitación de la investigación	15
2. MARCO TEORICO	16
2.1 Antecedentes.....	16
2.2 Bases Teóricas	18
2.3 Formulación de hipótesis.....	26
3. METODOLOGIA.....	27
3.1 Método de la investigación.....	27
3.2 Enfoque de la investigación.....	27
3.3 Tipo de investigación.....	27
3.4. Diseño de la investigación.....	28
3.5. Población, muestra y muestreo	28
3.6. Variables y operacionalización	29
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	34
3.9. Aspectos éticos	34

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	36
4.1. Cronograma de actividades	36
4.2. Presupuesto	37
REFERENCIAS	38

Resumen

Objetivo: Identificar la relación entre calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una Clínica privada, Lima-2023. Método: Se contará con una muestra de 90 padres familia informantes debidamente seleccionados. En relación al método, es un estudio correlacional. Será aplicada la técnica de encuesta y para la medición de variables serán empleados 2 instrumentos, los cuales fueron realizados en el estudio de García en el 2014, para valorar ambas variables. Una vez que se cuente con los datos, estos serán analizados por medio del programa estadístico SPSS 27. Para valorar las hipótesis, será empleada la prueba Rho de Spearman.

Palabras claves: Calidad de la Atención de Salud; Atención de enfermería; Satisfacción; Pediatría.

Abstract

Objective: Identify the relationship between quality of nursing care and parental satisfaction in the pediatric service of a private clinic, Lima-2023. Method: There will be a sample of 90 duly selected parent and family informants. In relation to the method, it is a correlational study. The survey technique will be applied and for the measurement of variables, 2 instruments will be used, which were carried out in García's study in 2014, to assess both variables. Once the data is available, it will be analyzed using the SPSS 27 statistical program. To evaluate the hypotheses, the Spearman Rho test will be used.

Keywords: Quality of Health Care; Nursing care; Satisfaction; Pediatrics.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La participación y compromiso en los proveedores de atención sanitaria es fundamental para optimizar la atención en los servicios de pediatría. Todo el personal que ahí labora debe sumarse al logro de metas planteados por los equipos de gestión (1).

Mejorar las calidades en las atenciones en salud y lograr satisfacción de usuarios, son indicadores que se evalúan en forma continua. La atención en salud es cada vez más exigente, ante ello valorar la experiencia del usuario es fundamental para la institución y el personal que presta atención en salud, así se podrá tener en cuenta de una forma más amplia las perspectivas de los usuarios con respecto a su experiencia de atención, con ello se podrán implementar mejoras en su beneficio que se traduzcan en una mayor satisfacción de estos (2).

La atención de calidad para usuarios de pediatría que son los niños y sus padres, va de la mano con la sensación de satisfacción con la atención de parte principalmente de los padres. La dinámica de trabajo de un servicio pediátrico requiere de abordar la atención mediante un enfoque integral donde se vele por la salud del niño y las necesidades de información y seguridad de sus padres (3).

Valorar la conformidad en padres de menores hospitalizados con los cuidados enfermero es indispensable para asegurar atenciones de calidad. La colaboración entre profesionales que proveen salud, los niños y los padres en los servicios pediátricos es fundamental. Valorar la satisfacción de los padres conduce a la identificación de aspectos claves para la mejora de los cuidados brindados (4).

Atender a un niño en entornos pediátricos implica una atención doble, uno los menores que son atendidos en salud y otro sus tutores/padres. Los padres como responsables autorizados de los menores son los que dan la valoración de su experiencia de atención en el establecimiento de salud. Ellos suelen expresar su percepción de satisfacción, conformidad con el trato y cuidado recibido, siendo ello un predictor de la calidad de atención recibida, esto a su vez va permitir identificar aspectos que deben ser mejorados o implementados. El enfoque del enfermero con los padres va tener otras necesidades, ya que ellos aprecian el tratamiento oportuno, ser escuchados, y estar informados por parte de los profesionales del cuidado (5).

La conformidad del padre con el cuidado también puede ser influenciada por otros aspectos, como la situación de salud del menor y el impacto de esta situación en la dinámica familiar, la salud mental del niño, el estadio clínico de la patología, la persistencia del cuidado en toda la estadía, que incluye educar a los padres para que brinden atención en el entorno del hogar. La valoración de la conformidad de los padres es fundamental en la atención general del paciente pediátrico y permite comprender las actitudes de los padres hacia los servicios prestados (6).

En los entornos clínicos pediátricos, los padres esperan que el profesional enfermero garantice el cuidado y seguridad, de sus menores hijos. Por ello, el cuidado brindado en estos servicios implica involucrar y tener una relación de confianza con los padres, que se traduzca en una buena experiencia para estos. La evidencia científica enfatiza en que un usuario o familiar conforme con la atención de su ser querido, será adherente a las indicaciones y cuidados de enfermería que se les dé en beneficio de su familiar, mostrando también más participación en su proceso de recuperación (7).

El cuidado enfermero impacta en los cuidados dados a los usuarios. Los cuidados de calidad no solo deben centrarse en el soporte clínico, debe además alfabetizar al usuario y entorno familiar para así lograr mejores resultados en la salud del menor (8).

El involucramiento de los padres es parte de los nuevos estándares de atención. La comunicación con ellos es fundamental, ya que ello favorece el vínculo enfermero-paciente-familia, favoreciendo la confianza, tranquilidad, seguridad y satisfacción del menor y sus padres (9).

Los padres con niños usuarios de servicios de pediatría, tendrán mayor conformidad con el cuidado enfermero recibido, cuando estén de acuerdo con acciones que despliegan estos profesionales en favor de salud de su menor niño, para ello el enfermero debe ser organizado, rápido y oportuno, ofreciendo de esta manera cuidados con eficacia y eficiencia (10).

Al visitar las instalaciones de la Clínica Privada ubicada en Lima, se pudo observar que existe una gran afluencia de pacientes menores, los cuales acuden con sus respectivos padres. Existen momentos en la cual la afluencia es bastante alta y a veces el personal asignado para la atención no se abasteca, lo cual genera un tiempo de espera mayor que impacienta a muchos de los padres. Conversando con una enfermera de la Clínica, esta nos señala “En un servicio de pediatría el que transmite la conformidad con el cuidado enfermero y la atención en general es el padre, el cual muchas veces exige rapidez en la atención y resultados inmediatos. Esto último, dependiendo de la condición de salud del niño, puede tomar un tiempo mayor lo cual muchas veces no es comprendido por los padres, los cuales manifiestan mucha impaciencia”, agrega además “Existen situaciones en la cual se deben tomar unas series de muestras y exámenes clínicos, además de tener un tiempo de observación a los pacientes niños, antes de indicar un

tratamiento o realizar los cuidados definitivos, esta situación también impacienta a los padres.

Para ello la comunicación con ellos es fundamental”.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de padres en el Servicio de Pediatría de una Clínica Privada, Lima-2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de las calidades del cuidado enfermero en la dimensión empatía con satisfacción de padres del Servicio Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023?
- ¿Cuál es la relación de las calidades del cuidado enfermero en la dimensión competencia con satisfacción de padres del Servicio de Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023?
- ¿Cuál es la relación de las calidades del cuidado enfermero en la dimensión capacidad de respuesta con satisfacción de padres del Servicio de Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023?
- ¿Cuál es la relación de las calidades del cuidado enfermero en dimensión confort con satisfacción de padres del Servicio de Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023?
- ¿Cuál es la relación de las calidades del cuidado enfermero en dimensión información con satisfacción de padres del Servicio de Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de padres en el Servicio de Pediatría de una Clínica Privada, Lima-2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión empatía con satisfacción de padres del Servicio de Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023
- Identificar la relación de calidad del cuidado enfermero en la dimensión competencia con satisfacción de padres del Servicio de Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023
- Identificar la relación de calidad del cuidado enfermero en la dimensión capacidad de respuesta con satisfacción de padres del Servicio de Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023
- Identificar la relación de calidad del cuidado enfermero en la dimensión confort con satisfacción de padres del Servicio de Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023
- Identificar la relación de calidad del cuidado enfermero en la dimensión información con satisfacción de padres del Servicio de Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La revisión académica-científica, reveló limitada evidencia sobre el tema de estudio. También resultó que donde se realizara la investigación, no se encontraron antecedentes sobre el tema. Considerando lo anterior, se puede concluir que existen razones válidas para la justificación del estudio, que busca proporcionar resultados significativos en los aspectos de investigación de la atención y calidad de atención, así como permitir la adquisición de conocimientos nuevos (se llenara con ello el vacío de conocimiento existente), para diagnosticar la situación actual y con ello realizar mejoras que beneficien a los padres y sus menores hijos que son usuarios en entorno

de pediatría. En el desarrollo del estudio, los conocimientos generados estarán fundamentados con marcos teóricos referenciales y teorías de enfermeras como Jean Watson.

1.4.2 Metodológica

Se consideró aplicar postulados de los métodos científicos, que aporta el rigor metodológico necesario e indispensable que permite conducir este estudio hacia la obtención de resultados significativos que contribuirán a mejorar el proceso de atención a favor de los menores participantes y así aumentar la satisfacción del padre.

1.4.3 Practica

A través de los hallazgos que se darán a conocer al finalizar la investigación, en forma de conocimiento científico, se buscará contribuir en mejorar la dinámica de atención de las instituciones sanitarias y servicios que provean atención en pediatría, con ello se garantizará la salud de los usuarios y opinión favorable del padre de familia hacia las atenciones del enfermero.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

La investigación será ejecutada en el primer trimestre de 2024.

1.5.2 Espacial

El estudio será realizado en una clínica privada localizada en Lima.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Serán los padres de niños que son atendidos en el en área de pediatría de una clínica privada en Lima.

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Kruszecka et al., (11), en 2021, en Polonia, ejecutaron un estudio que buscó “Valorar el predictor seleccionado de satisfacciones en el padre de familia con atenciones del enfermero”. Estudio cuantitativo/transversal. Muestra de 1030 padres participantes. Método, se emplearon cuestionarios para valorar las variables. Resultados indicaron que, los padres expresaron un nivel elevado en la satisfacción en el cuidado del enfermero con disponibilidad con un 91%. La puntuación más baja, pero todavía alta de la conformidad de los individuos se dio en el 72% de los padres. Concluye que hay necesidad de optimizar el cuidado enfermero, especialmente en el área donde acuden los padres. Las iniciativas para optimizar la atención en entornos de pediatría deben prestar especial atención a los pacientes y a sus padres, quienes desempeñan un papel crucial al momento de opinar sobre su conformidad con el cuidado y la atención que reciben.

Ju et al, (12), en 2021, en China, hicieron un estudio que buscó “Valorar los resultados del tratamiento clínico y la satisfacción en los padres con niños que presentan diarrea y reciben intervención integral en enfermería”. Estudio transversal/descriptivo. Muestra de 128 niños. Métodos e instrumento utilizado fue calidades de los cuidados enfermeros con satisfacciones de los padres. Resultado, respondió total de 81,25 % en los grupos de observación del 51,56 % en los grupos controles ($p < 0,05$), y la diferencia fue estadísticamente significativa. Las satisfacciones generales de los padres fueron en total (100%) en el grupo de observación y del 92,31 % en el grupo control. La satisfacción con el enfermero fue mayor en el grupo de observación siendo su diferencia significativa ($p < 0,05$). Concluyen que la intervención integral de enfermería puede reducir efectivamente la incidencia de trastornos electrolíticos, mejorar la satisfacción de los padres, acelerar la recuperación de la función gastrointestinal y mejor la CV.

Das (13), en 2022, en la India, realizó un estudio para “Evaluar el nivel de satisfacción de los padres como resultado del comportamiento de atención de enfermería para niños ingresados en la sala de pediatría”. Estudio, descriptivo. Muestra de 100 padres. Método, se aplicó un cuestionario para su estudio. Los resultados revelaron que el 72%, el 16% y el 12% de los padres estaban promedio satisfechos, muy satisfechos y poco satisfechos, respectivamente, con la atención brindada a los niños admitidos en la sala de pediatría. En conclusión, el nivel general de satisfacción de los padres fue promedio con respecto al comportamiento de atención de enfermería.

Antecedentes nacionales

Huaynamarca (15), en 2021, se propuso “Valorar el vínculo entre las calidades de atenciones profesionales del enfermero y las satisfacciones de los padres”. Estudio cuantitativo. Muestra con 60 individuos. Métodos, utilizaron dos cuestionarios. Resultado, calidad del cuidado los

padres tuvieron un valor alto con el 90% y los que lograron un nivel medio fueron el 10%, según la satisfacción los padres que tuvieron un nivel satisfecho fueron el 83,3% y los que tuvieron un nivel medianamente satisfecho fueron el 16,7%. Se evaluó ambas variables y no se observa una relación significativa. Concluye no hubo relación significativa entre ambas variables.

Mucha (16), durante 2020, en su estudio pretendió “Valorar el vínculo de calidades de los cuidados enfermero y satisfacciones en madres”. Estudio transversal/ descriptivo. Muestra 125 madres. Método, se emplearon dos cuestionarios. Resultados, señalaron que, en relación al cuidado enfermero, manifestaron tener un nivel alto el 76% y en la satisfacción, manifestaron estar satisfechas el 89%. Concluye que hay una relación importante con dichas variables ($p=0,000$).

Palacios (17), en 2021, ejecutó un estudio para “Evaluar las satisfacciones de madres acerca de las calidades del cuidado enfermero del área pediátrica”. Estudio transversal/cuantitativo. Muestra 35 individuos. Método, usaron dos cuestionarios. Resultado indicaron, acerca de calidad de cuidado del profesional enfermero señalaron las madres un nivel medio con el 77,1%, seguido de las dimensiones, en la dimensión referida a la técnica y ciencia presentaron un nivel intermedio satisfacción el 74,3%, seguidamente la dimensión interrelación estableció un nivel intermedio en la satisfacción igual a 65,7% y por último la dimensión ambiente presentó un nivel intermedio en satisfacción igual a 85,7%. Concluye que la satisfacción presentada por las madres refiriéndose a las calidades de cuidados enfermeros, tuvo valor medio.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Primera variable: Calidad del cuidado enfermero

Definición

Esto tiene que ver con satisfacción de necesidades de usuarios mediante una atención adecuada, segura, empatía, comunicación adecuada y atención respetuosa al paciente. El enfermero como parte de sus acciones de cuidado debe velar por la salud emocional de usuarios y familiares en todos los entornos, dicha tranquilidad favorece un cuidado cálido y humano. Las satisfacciones del individuo con las calidades de los cuidados enfermero, debe evaluar los requerimientos atendidos y no atendidos del paciente, ya que facilita identificar brechas en las acciones de cuidado y valora las calidades de las atenciones dentro del establecimiento de salud (18).

Dimensiones de la calidad de cuidado enfermero

Para este estudio se tomará en cuenta las dimensiones en base a la propuesta de García Judith quien plantea en su investigación 5 dimensiones para el constructo calidad de cuidado enfermero que se detallan seguidamente (19).

-Empatía

Es entender y compartir el sentir de los usuarios a los que se les presta atención. La empatía es un factor multidimensional que consta de aspectos afectivos, cognitivos y conductuales. Por lo tanto, los comportamientos empáticos del profesional sanitario conducen a mayores niveles de satisfacción y generan mejores resultados de salud para el paciente. Comprender el sentir y experiencias difíciles que vivencian de las personas usuarias, permite entender sus necesidades y con ello se puede brindar servicios de salud óptimos (19).

-Competencia profesional

Es un concepto que va de la mano con la capacidad y solidez del trabajo enfermero, siendo un elemento fundamental en la atención. La competencia del enfermero es la combinación de habilidades, conocimientos, actitudes y valores que conducen a un desempeño eficaz y una mejora del cuidado brindado (20).

-Capacidad de respuesta

Comprende prontitud con que el enfermero atiende o resuelve una necesidad de cuidado del usuario según su diagnóstico y grado de complejidad. Para lograr ello, intervienen factores que garanticen la calidad, seguridades y comforts en los pacientes. Este dominio determina e influye con las calidades de atenciones brindadas y las conformidades de los pacientes con estos (21).

-Confort

Se entiende como el nivel de bienestar y comodidad que reciben los pacientes, por medio cuidado enfermero. El confort en el entorno clínico asistencial es un factor fundamental, porque permite al enfermero velar y brindar a los pacientes condiciones adecuadas de comodidad durante su estancia hospitalaria garantizando su seguridad y cuidados con el fin de mejorar su salud y tener resultados óptimos para su salud (22).

Información

Es comunicar al usuario y familiar sobre la condición de salud y los procedimientos a realizarse, con la finalidad de mantenerlos informados y que faciliten y contribuyan en su proceso de recuperación. La información brindada por el enfermero al paciente tiene que ser clara, conciso y en términos sencillos para una mejor comprensión y lograr respuesta optimas en salud y el cumplimiento de las metas como establecimiento, en beneficio de este (23).

Calidades de atención en salud

Son indicadores en salud en búsqueda de determinar o evaluar el nivel de los servicios de la salud, así incrementarían probabilidades para cumplir las metas y mejorar los resultados de salud, en beneficio del usuario. Esto se logra mediante el uso de recursos materiales y humanos, conocimientos en salud y una buena gestión y liderazgo. La calidad es una medida de capacidades en los servicios de salud con el fin de satisfacer necesidades y/o expectativas que presentan los pacientes. La gestión de la calidad abarca conocimiento profesional, ser competente, uso de tecnologías y la opinión de los usuarios acerca del tipo y nivel de atención que recibieron por parte de proveedores de salud (24).

Teorías de enfermeras vinculadas al tema

Para el estudio se tomó en cuenta la teoría de Paterson y Zderad, donde indica que el profesional de enfermería debería crear una relación de empatía/ confianza con el paciente, dando como resultado una actitud más amigable y horizontal para ambos, creando una atmósfera más amigable. Asimismo, este marco conceptual impacta positivamente en los trabajadores, porque permite no sólo construir buenas relaciones, sino también crear una comunicación amorosa y respetuosa con las personas. No hay duda de que cada uno de estos aspectos tiene el potencial de acelerar la recuperación del paciente. Patterson también enfatizó que la atención profesional debe tratar a la persona en su totalidad para poder brindar una atención humana y de calidad. La atención humanizada tiene como objetivo brindar a los usuarios una experiencia buena en su internamiento en el hospital, con foco en el bienestar y comodidad del usuario (25).

2.2.2 Segunda variable: Satisfacciones de padres

Definición

En el caso que el usuario en salud sea un menor (niño/a), las satisfacciones con las atenciones son valoradas por el padre y/o tutor responsable de estos, los cuales cuentan con el

derecho a participar, estar presentes y opinar sobre la atención del enfermero dada a sus menores hijos. La conformidad de los padres con la atención depende de la necesidad individual, de su experiencia previa en hospitalización y de factores externos, incluidos factores del sistema (26).

Dar servicios con calidad presupone la conformidad del usuario sobre la atención recibida. Las habilidades del enfermero para el cumplimiento de expectativa de los padres ayudan a incrementar la competitividad en el área de salud. La satisfacción del padre con el cuidado enfermero puede verse influenciado, por la condición de salud del niño, su evolución y recuperación total (27).

Satisfacción con los servicios sanitarios

Las satisfacciones de los pacientes es un indicador. La satisfacción de los usuarios refleja la amplia brecha entre la experiencia actual y el servicio esperado. La satisfacción es un factor crucial para una institución sanitaria, pues va influir en el estado de placer o conformidad que experimentan los usuarios de salud, el cual está asociada a la eficiencia/eficacia de la atención recibida (28).

Satisfacción de pacientes

Es una valoración holística de felicidad/conformidad de los pacientes respecto al nivel de atención recibido tanto dentro como fuera del establecimiento de salud. Es un indicador confiable y bastante sencillo para valorar la dinámica de atención en salud. De acuerdo a estudios realizados, indican que existen determinantes influenciados en la satisfacción del usuario como son los factores culturales, conductuales y sociodemográficas (29).

Dimensiones de satisfacción de padres

En este estudio se tomará en cuenta las dimensiones en base a la propuesta de García Judith quien plantea en su investigación 5 dimensiones para el constructo satisfacción de padres que se detallan seguidamente (30).

-Trato que proporciona al paciente

Se refiere a que el personal enfermero debe dirigirse a los pacientes de forma adecuada y acompañado de intervenciones eficaces y oportunas, para mejorar su salud. Por otro lado, el enfermero debe poner en práctica múltiples valores que influyen en el trato, como la empatía, respeto y calidez, los cuales son parte del cuidado integral que favorece además la satisfacción de estos (20).

-Calidad técnica del cuidado

Se refiere a los conocimientos y competencias del enfermero para realizar el cuidado, la experiencia le otorga además más habilidades y destrezas para desempeñar sus funciones correctamente, para así lograr resultados óptimos en la salud mediante atención integral (21).

-Disponibilidad

Hace referencia a la actitud de compromiso del enfermero para ayudar al paciente en sus necesidades cuando los solicite. La disponibilidad es un factor que equivale a un tiempo de calidad en cada una de las intervenciones e interés del personal por la salud del paciente, los

cuales son factores que se articulan a esta dimensión y se asocian significativamente con las satisfacciones del paciente frente a los cuidados profesionales enfermero recibido (22).

-Continuidad del cuidado

Se entiende como la sostenibilidad en el tiempo de los cuidados del enfermero, favorece una atención de calidad que beneficia la salud y evolución favorable del paciente. Los cuidados continuos del profesional enfermero deben ser ejecutados desde un enfoque humanizado y a su vez estos tienen que ser oportunos y significativos, que deben evidenciarse en los resultados de salud (23).

-Resultados

Comprende aquellos objetivos alcanzados en la salud de la persona mediante las intervenciones de cuidado. Los resultados son un indicador de salud que evalúa el nivel de cumplimiento de metas en salud y calidad de atención. Los factores asociados a los resultados son el trato percibido, los suficientes recursos humanos involucrados en el servicio y contar con los equipos/tecnología adecuados para un buen resultado en salud. Así mismo, los resultados están asociados con las satisfacciones de los pacientes con respecto a su cuidado enfermero (24).

Enfermería y entorno de pediatría

El especialista en enfermería pediátrica, se caracterizan por ser un profesional del cuidado especialista que cuenta con las competencias suficientes para reconocer y atender las necesidades fisiológicas y emocionales de pacientes pediátricos, a los cuales se les garantiza una atención eficaz y eficiente en estos entornos (25).

Una enfermera pediátrica contribuye significativamente en muchas actividades que favorece los cuidados de salud en niños, involucrando para este proceso a sus familias. Estas actividades incluyen atención clínica, prevención de enfermedades, educación en salud y procesos organizacionales/administrativos. La actividad profesional de las enfermeras pediátricas se basa en la ciencia del cuidado que aporta elementos científicos y humanísticos a la atención de estos usuarios (26).

Teorías de enfermería

En este estudio, se considera la teoría de Peplau Hildegram, que es una figura influyente en la historia y evolución de la profesión de enfermería. Peplau desarrollo la teoría relación enfermera-paciente, donde señala que el rol del enfermero es establecer una buena interacción enfermero-paciente, en base a una excelente comunicación, confianza, seguridad y respeto. De igual forma, esta relación nace en base a las necesidades que presente el paciente y a partir de ello, se debe fomentar relación interpersonal terapéutica y direccionar las intervenciones de enfermería según el problema de cada paciente (27).

Así mismo, se consideró la teoría de Watson Jean acerca del cuidado humanizado, donde señala que, para llevar a cabo un cuidado humanizado de calidad, es importante que el enfermero promueva el bienestar, confort, confianza y seguridad al paciente, en cada uno de las intervenciones de enfermería, desde una perspectiva integral acompañado de competencias, habilidades e inteligencia emocional del profesional para reflejar empatía, solidaridad, amabilidad y comprensión para lograr las metas esperadas con la salud del paciente (28).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre las calidades del cuidado enfermero y la satisfacción en padres del Servicio Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023

H0: No hay relación estadísticamente significativa entre las calidades del cuidado enfermero y la satisfacción en padres del Servicio Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023

2.3.2 Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa de las calidades del cuidado enfermero en su dimensión empatía con satisfacciones de padres del Servicio de Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023

H2: Existe relación significativa de las calidades del cuidado enfermero en su dimensión competencia con satisfacción de padres del Servicio de Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023

H3: Existe relación significativa de las calidades del cuidado enfermero en su dimensión capacidad de respuesta con satisfacciones de padres del Servicio de Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023

H4: Existe relación significativa de las calidades del cuidado enfermero en su dimensión confort con satisfacción de padres del Servicio de Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023

H5: Existe relación significativa de las calidades del cuidado enfermero en su dimensión información con satisfacción de padres del Servicio de Pediatría en una Clínica Privada, Lima-2023

3. METODOLOGIA

3.1 Método de la investigación

Se utilizará como método el deductivo/ hipotético, el cual desarrolla procesos deductivos estructurados lógicamente que permitirán probar hipótesis planteadas inicialmente, para así confirmar teorías o afirmaciones previas. La lógica del estudio deductivo es propiciar elementos que den respuesta a los supuestos planteados inicialmente y así llegar a resultados más específicos (29).

3.2 Enfoque de la investigación

El trabajo se desarrollara a través de un abordaje cuantitativo, para cuantificar el fenómeno se plantea un proceso de recolección de datos donde será aplicado un instrumento para la recogida de datos para analizarlos por medio herramientas estadísticas (30).

3.3 Tipo de investigación

Es aplicado, siendo viabilizada para propiciar nuevos conocimientos y aplicarlos a situaciones problemáticas de la realidad. La adquisición de nueva información permite establecer soluciones y estrategias que beneficien a personas o comunidades (31).

3.4. Diseño de la investigación

Es no experimental, debido a que no se realizarán intervenciones algunas y la variable no se verá vulnerada intencionalmente (32).

3.5. Población, muestra y muestreo

La población la conformaran los padres que tengan hijos en el servicio de pediatría en una clínica privada de Lima. Según padrón del departamento de enfermería, se contabilizan 120 padres por mes en promedio (este promedio se hace en base a los reportes de los 3 últimos meses) y a partir de ello mediante la fórmula utilizando una población finita, se calculará la muestra. Para precisar el perfil de los participantes se aplicará lo siguiente:

Criterio de inclusión

-Padres encima de 18 años de edad, con hijos en el del servicio de pediatría en una clínica privada en Lima

-Padres cuidadores en la estancia hospitalaria de sus niños.

-Padres dispuestos a ser participantes y deseen firmar su consentimiento.

Criterios de exclusión

-Padres debajo de 18 años.

-Padres que no acompañen continuamente a sus menores hijos.

-Padres que no brinden su consentimiento.

El cálculo de la muestra será como sigue:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

n	Tamaño de la muestra	91,62
N	Tamaño de la población	120
Z	Nivel de confianza (al 95%)	1,96
e	Error de estimación máximo (5%)	5%
p	Probabilidad de éxito	50%
q	(1 - p) Probabilidad de fracaso	50%

Según lo mostrado se contará con 92 padres informantes. Muestreo será por conveniencia, no probabilístico.

3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidades del cuidado enfermero	Valora la percepción de las personas, sobre resultados de salud deseados y recibidos, que han experimentado en la atención sanitaria (33).	Valora la percepción en padres del servicio de pediatría en una Clínica privada de Lima, acerca los resultados en salud deseados y recibidos, que han experimentado sus hijos en la atención sanitaria, expresándose esto en empatía-competencia profesional-capacidad de respuesta-confort-información, que será medido por el instrumento de calidad del cuidado enfermero.	*Empatía *Competencia profesionales *Capacidad de respuesta *Confort *Información	Comprensiones de necesidades de usuarios Realización eficaz del cuidado Rapidez en el cuidado Comodidad en todo momento Comunicación fluida con usuarios	Ordinal	Eficientes “De 23 a 28 como puntaje” Promedios “De 15 a 22 como puntaje” Deficientes “De 7 a 14 como puntaje”
Satisfacción de padres	Hace referencia al grado de	Hace referencia al grado de conformidad y gratitud de los padres del servicio de pediatría en una Clínica		Amabilidad en el cuidado	Ordinal	

<p>conformidad y gratitud de las personas sobre los cuidados recibidos por sus menores hijos en la atención sanitaria (34).</p>	<p>privada en Lima, sobre los cuidados recibidos por sus menores hijos en la atención sanitaria, expresándose esto en trato que proporciona al paciente-calidad técnica del cuidado-disponibilidad-continuidad del cuidado-resultados, el cual será valorado con el cuestionario de satisfacción de padres.</p>	<p>*Trato de que se le proporciona al usuario</p>	<p>Habilidad y destreza para el cuidado</p>	<p>Satisfechos (De 67-88 como puntaje)</p>
		<p>*Calidad técnica del cuidado</p>	<p>Atención inmediata</p>	<p>Poco satisfechos (De 45-66 como puntaje)</p>
		<p>*Disponibilidad</p>	<p>Atención hasta resolver la necesidad del usuario</p>	<p>Insatisfechos (De 22-44 como puntaje)</p>
		<p>*Continuidad del cuidado</p>		
		<p>*Resultados</p>		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Será la encuesta, ya que está muy utilizada en la investigación de corte cuantitativo, por su sencillo entendimiento y aplicación. Las encuestas, se caracterizan por ser flexibles y adaptables a la diversidad de poblaciones y escenarios que puedan encontrarse. Es además una herramienta estandarizada, ello facilita el obtener mucha información en tiempos breves (35).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Cuestionario calidad de los cuidados enfermero

El cuestionario calidades de cuidado enfermero diseñado por García (36), valora la calidad de los cuidados enfermero, señalando además que es una herramienta que muestra buenas propiedades psicométricas (validez-confiabilidad) para su uso en nuestra realidad. Hay que destacar su simplicidad y fácil entendimiento para ser aplicada. Consta de 7 enunciados, que comprende 5 dimensiones (ver sección 3.6). Los detalles de estos y sus indicadores se pueden verificar en la operacionalización de variable. Sus valores finales son:

-Eficiente (23/28 puntos)

-Promedio (15/22 puntos)

-Deficiente (7/14 puntos)

Cuestionario de satisfacción de padres

Fue diseñado por García (36), presenta también propiedades psicométricas (validez-confiabilidad) óptimas para nuestra realidad. Está conformado por 22 enunciados con 5 dimensiones que valoran la forma como se da el cuidado. La primera mide el cuidado del profesional enfermero y consta de ocho ítems (1 a 8), la segunda es calidad técnica y presenta tres ítems (9 a 11), la tercera disponibilidad (12 a 14), cuarta continuidad del cuidado (15 a 17), ambas con 3 ítems y quinta resultados con 5 ítems (18 a 22). Cada ítem tiene cuatro respuestas posibles.

1: “nunca”

2: “algunas veces”

3: “casi siempre”

4: “siempre”

Sus valores finales son: “Satisfecho” (67 a 88 puntos), “Poco satisfecho” (45 a 66 puntos) e “Insatisfecho” (22 a 44 puntos).

3.7.3. Validez

-Validez del instrumento calidad de cuidado enfermero

García (36) en su investigación realizó la validez del cuestionario “calidad de cuidado enfermero”, donde participaron 4 profesionales, dieron como resultado $r=1,08$ (lo que significa que es válido y puede ser aplicado en el estudio).

-Validez del instrumento satisfacción de padres

García (36) realizó la validación del cuestionario “satisfacción de padres”, donde participaron cuatro expertos, dieron como resultado $r=1,08$ el cual respalda su aplicación.

3.7.4. Confiabilidad

-Confiabilidad del cuestionario calidad de cuidado enfermero

García (36), calculo la confiabilidad de este cuestionario, mediante el Alfa de Cronbach que arrojó como resultado 0,99, interpretado como fiable.

-Confiabilidad del cuestionario de satisfacción de padres

García (36) en su estudio calculo la confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach obteniendo como resultado 0,83, interpretado como aceptable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Será empleada la estadística descriptiva para analizar los datos, esto se llevará a cabo a través del Software estadístico SPSS v27, siendo las funciones a emplearse, las frecuencias absolutas, relativas, medidas de tendencia central, operaciones para calcular las variables, etc. Luego serán aplicadas funciones para verificar las hipótesis, primero valorará la normalidad o no de los datos, para luego decidir el uso de pruebas paramétricas o no paramétricas. De usarse pruebas no paramétricas esta será el Rho de Spearman. En la parte final, los hallazgos se sistematizarán y tabularán con su respectiva descripción.

3.9. Aspectos éticos

Los estudios de entornos de salud, van de la mano con la aplicación de lineamientos bioéticos (principios) que se desprenden del reporte Belmont, esto es fundamental para resguardar el respeto y seguridad de los participantes informantes que serán seres humanos. La autonomía, indica respeto a la libre determinación de los participantes, esto podrá lograrse a través del consentimiento informado dado por las personas seleccionadas. La no maleficencia garantizara el no daño a los participantes ya que se informa a todos que la investigación no supone ningún riesgo

para este. La beneficencia implicará obtener un mayor beneficio posible en los participantes, en esta investigación se les informará de ventajas que trae el estudio para ellos, finalmente, justicia que indica equidad y distribución justa entre los individuos informantes. Estos tendrán las mismas opciones en el momento en que se realizó el estudio.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	AGO				SET				OCT				NOV				DIC			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del título de estudio																				
Búsquedas acerca del tema																				
Planteamiento del problema-marco teórico																				
Justificación de estudio																				
Objetivo de investigación																				
Realización de diseño																				
Población, muestra																				
Instrumentos para la medición																				
Realización de aspectos de ética																				
Redacción del análisis de datos																				
Realización de sección administrativa																				
Elaboración de anexos																				
Presentar proyecto																				
Utilización del instrumento																				
Realización del reporte																				
Exposición del reporte																				

4.2. Presupuesto

MATERIALES	2023				TOTAL
	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Soles
Equipos					
1 PC	1200				1200
Memoria expandible	40				40
Materiales para trabajo					
Bolígrafos	20	20		20	60
Papelería		30		30	60
Material Bibliográfico					
Copias		30	30	30	90
Impresiones	30	30	10	30	100
Otros					
Viáticos	10	10	30	10	60
Refrigerios	10	10	10	10	40
Internet	30	30	30	30	120
Recursos Humanos					
Tipiadora	150				150
Gastos no previstos*		200		200	400
TOTAL	1490	360	110	360	2320

5. REFERENCIAS

1. Carozza M, Silva C, Passarella M, Clerici C, Llera J. Educational program on continuous quality improvement for pediatric residents. Arch Argent Pediatr [revista en Internet] 2020 [acceso 10 de noviembre de 2022]; 118(4): 286-289. Disponible en: <https://www.sap.org.ar/docs/publicaciones/archivosarg/2020/v118n4a22e.pdf>
2. Ng J, Luk B. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. Patient Educ Couns. [revista en Internet] 2019 [acceso 9 de setiembre de 2023]; 102(4):790-796. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30477906/>
3. Arabiat D, Whitehead L, Foster M, Shields L, Harris L. Parents' experiences of Family Centred Care practices. J Pediatr Nurs. [revista en Internet] 2018 [acceso 9 de setiembre de 2022]; 42:1-4. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30219298/>
4. Loureiro F, Antunes V. Instruments to evaluate hospitalised children parents' satisfaction with nursing care: a scoping review. BMJ Paediatr Open [revista en Internet] 2022 [acceso 15 de noviembre de 2022]; 6(1): 1-13. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9438009/pdf/bmjpo-2022-001568.pdf>
5. Martínez M, Ruiz M, Torres M, García J. Evaluation of the experience of children and parents in a Pediatric service. Journal of Healthcare Quality Research [revista en Internet] 2021 [acceso 9 de setiembre de 2022]; 36(4):1-4. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2603647921000282?via%3Dihub>
6. Kruszecka A, Smoleń 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 [revista en Internet] 2019 [acceso 12 de noviembre de 2022]; 16(10): 1-11. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6572998/pdf/ijerph-16-01774.pdf>
7. Hall L. The patient as the pivot point for quality in health care delivery. Hosp Health Serv Adm. [revista en Internet] 2018 [acceso 2 de agosto de 2022]; 40(1): 1-3. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10140872/>
 8. Sloane D, Smith H, McHugh M, Aiken H. Effect of Changes in Hospital Nursing Resources on Improvements in Patient Safety and Quality of Care: A Panel Study. Med Care. [revista en Internet] 2018 [acceso 3 de agosto del 2022]; 56(12): 1-2. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30363019/>
 9. Forsner M, Mörelius E, Hanberger L. Questionnaires to Measure Process and Structure of Quality Indicators for Pediatric Nursing. Pediatr Qual Saf. [revista en Internet] 2021 [acceso 3 de agosto del 2022]; 6(1): 1-3. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7781297/>
 10. Poma L. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al servicio de emergencias del Instituto Nacional de Salud del Niño [tesis maestría]. Lima-Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. [Internet]. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9458/Nivel_PomaAsmat_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 11. Kruszecka A, Cepuch G, Gniadek A, Smoleń E, Piskorz K, Micek A. Selected predictors of parental satisfaction with child nursing care in paediatric wards in Poland-Cross-

- sectional study. PLoS One [revista en Internet] 2021 [acceso 15 de diciembre de 2022]; 16(11): 1-18. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8604320/pdf/pone.0260504.pdf>
12. Ju S, Sun J, Yang W, Tian G. Study on parental satisfaction and clinical treatment outcomes of 128 diarrheic children receiving comprehensive nursing. Am J Transl Res [revista en Internet] 2021 [acceso 10 de noviembre de 2022]; 13(7): 1-8. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8340235/pdf/ajtr0013-8102.pdf>
 13. Das D, Biswas R. A study to assess the parent satisfaction level as an outcome of nursing care behavior for children admitted in pediatric ward in a selected hospital of Kolkata , West Bengal. International Journal of Nursing and Health Research [revista en Internet] 2022. Disponible en: <https://www.nursingjournal.in/assets/archives/2022/vol4issue2/4-2-11-488.pdf>
 14. Canché F. Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra [tesis Magíster]. Ibarra-Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2019. [Internet]. Disponible en:
http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9969/2/PG_772_TRABAJO_DE_GRADO.pdf
 15. Alfaro R, Esther M. Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la posta Villa Los Angeles, Rimac-2021 [tesis licenciatura]. Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener; 2021. [Internet]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5571>

16. Mucha Atao KJ. Calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción al control de CRED de las madres de niños menores de 5 años en un centro de salud del MINSA - 2020. [tesis maestría]. Lima-Peru: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Enlace [Internet]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63032/Mucha_AKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Palacios L. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital de la Amistad Perú-Corea Il-2 Santa Rosa [tesis licenciatura]. Piura-Perú: Universidad Nac [Internet]. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2507/ENFE-PAL-CHI-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M. Patients' Satisfaction with Nursing Care Quality in Medical Wards at Selected Hospital in Chennai, South India. *Iran J Nurs Midwifery Res.* [revista en Internet] 2020 [acceso 9 de enero de 2023]; 25(6): 471-475. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7968590/>
19. Garcia J. Percepcion de la calidad del cuidado enfermero y su relacion con la satisfaccion de los padres del Hopsital III Daniel Alcides Carriom [tesis especialidad]. Tacna-Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2017. [Internet]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3398/72_2017_garcia_solorzano_jv_facs_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Erkus G, Dinc L. Turkish nurses' perceptions of professional values. *J Prof Nurs.* [revista

- en Internet] 2018 [acceso 1 de agosto de 2022]; 34(3): 1-3. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29929805/>
21. Abdullahi k, Ghiyasvandian S, Hasanpour M. Theory-Practice Gap: The Knowledge and Perception of Nigerian Nurses. *Iran J Nurs Midwifery Res.* [revista en Internet] 2022 [acceso 1 julio de 2022]; 27(1): 1-10. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8865244/>
 22. Beeber A, Zimmerman S, Mitchell M, Reed D. Staffing and Service Availability in Assisted Living: The Importance of Nurse Delegation Policies. *J Am Geriatr Soc* [revista en Internet] 2018 [acceso 10 de enero de 2023]; 66(11):58-66. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30325003/>
 23. Kruszecka A, Smoleń E, Cepuch G, Ogórek K, Perek M, Gniadek A. Determinants of Parental Satisfaction with Nursing Care in Paediatric Wards—A Preliminary Report. *Int. J. Environ. Res. Public Health* [revista en Internet] 2019 [acceso 1 de noviembre de 2022]; 16(10): 1174. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6572998/>
 24. Missiou A, Lionis C, Evangelou E, Tatsioni A. Health outcomes in primary care: a 20-year evidence map of randomized controlled trials. *Fam Pract* [revista en Internet] 2022 [acceso 10 de enero de 2023]; 9(1): 21-25. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35809039/>
 25. Gross R. The role of a pediatric clinical nurse specialist in a general emergency department. *Clin Nurse Spec* [revista en Internet] 1991 [acceso 9 de enero de 2023]; 5(3):14-18. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1913438/>

26. Dall'Oglio I, Vitali G, Biagioli V, Tiozzo E, Gawronski O, Ricci R, et al. Pediatric nurses in pediatricians' offices: a survey for primary care pediatricians. BMC Fam Pract [revista en Internet] 2021 [acceso 9 de enero de 2023]; 22(1):13-26. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34187392/>
27. Peplau H. Peplau's theory of interpersonal relations. Nurs Sci Q [revista en Internet] 1997 [acceso 10 de enero de 2023]; 30(3): 201-205. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/9416116/>
28. Gunawan j, Aunguroch y. Nursing Administration: Watson's Theory of Human Caring. Nurs Sci Q [revista en Internet] 2022 [acceso 10 de enero de 2023]; 30(3): 201-205. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35392719/>
29. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill. 2018. 714 p.
30. Tenny S, Brannan G, Brannan J, Hopko N. Qualitative study. StatPearls [revista en Internet] 2021 [8 de febrero de 2023]; 2021. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29262162/>
31. Gabriel-Ortega J. Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. Journal of the Selva Andina Research Society [revista en Internet] 2017 [10 de abril de 2023]; 8(2): 155-156. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/pdf/jsars/v8n2/v8n2_a08.pdf
32. Parreño Urquiza A. Metodología de investigación en salud [Internet]. Chimborazo-Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; 2016. 126 p. Disponible en:

[http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/13/metodología de la investigación en salud.pdf](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/13/metodología%20de%20la%20investigación%20en%20salud.pdf)

33. Larrabee J, Bolden L. Defining patient-perceived quality of nursing care. *J Nurs Care Qual.* [revista en Internet] 2001 [acceso 16 de febrero del 2023]; 16(1): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11668855/>
34. Binh A, Kim N, Huu P, van P, Fink G. Parental satisfaction with quality of neonatal care in different level hospitals: evidence from Vietnam. *BMC Health Serv Res.* [revista en Internet] 2020 [acceso 16 de febrero del 2022]; 20(1): 1-3. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7082960/>
35. Sanjeevkumar Gaur P, Zimba O, Agarwal V, Gupta L. Reporting Survey Based Studies – a Primer for Authors. *J Korean Med Sci.* [revista en Internet] 2020 [acceso 9 de enero de 2023]; 35(45): 398. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33230988/>
36. Garcia J. Percepción de la calidad del cuidado enfermero (a) y su relación con la satisfacción de los padres de los recién nacidos del Hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud, Tacna 2014 [tesis especialidad]. Tacna-Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohm. Disponible en: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3398/72_2017_garcia_solorzano_jv_facs_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general ¿Cuál es relación entre calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una Clínica privada, Lima-2023?</p> <p>Problemas específicos -¿Cuál es relación entre calidad del cuidado enfermero en su dimensión empatía y la satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una Clínica privada, Lima-2023? -¿Cuál es relación entre calidad del cuidado enfermero en su dimensión competencia profesional y la satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una Clínica privada, Lima-2023? -¿Cuál es relación entre calidad del cuidado enfermero en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una Clínica privada, Lima-2023? -¿Cuál es relación entre calidad del cuidado enfermero en su dimensión confort y la satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una Clínica privada, Lima-2023? -¿Cuál es relación entre calidad del cuidado enfermero en su dimensión información y la satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una Clínica privada, Lima-2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una Clínica privada, Lima-2023.</p> <p>Objetivos específicos -Determinar la relación entre calidad del cuidado enfermero en su dimensión empatía y la satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una Clínica privada, Lima-2023. -Determinar la relación entre calidad del cuidado enfermero en su dimensión competencia profesional y la satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una Clínica privada, Lima-2023. -Determinar la relación entre calidad del cuidado enfermero en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una Clínica privada, Lima-2023. -Determinar la relación entre calidad del cuidado enfermero en su dimensión confort y la satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una Clínica privada, Lima-2023. -Determinar la relación entre calidad del cuidado enfermero en su dimensión confort de respuesta y la satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una Clínica privada, Lima-2023.</p>	<p>Hipótesis general -Hi: Existe relación significativa entre calidad de cuidado enfermero y satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una clínica privada, Lima-2023. -Ho: No existe relación significativa entre calidad de cuidado enfermero y satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una clínica privada, Lima-2023.</p> <p>Hipótesis específicas -Existe relación significativa entre calidad de cuidado enfermero en su dimensión empatía y satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una clínica privada, Lima-2023. -Existe relación significativa entre calidad de cuidado enfermero en su dimensión competencia profesional y satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una clínica privada, Lima-2023. -Existe relación significativa entre calidad de cuidado enfermero en su dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una clínica privada, Lima-2023. -Existe relación significativa entre calidad de cuidado enfermero en su dimensión confort y satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una clínica privada, Lima-2023. -Existe relación significativa entre calidad de cuidado enfermero en su dimensión información y satisfacción de padres en el servicio de pediatría de una clínica privada, Lima-2023.</p>	<p>V1: Calidad del cuidado enfermero</p> <p>V2: Satisfacción de padres</p>	<p>*El método de este estudio será hipotético – deductivo.</p> <p>*El tipo de investigación es aplicada</p> <p>*El presente estudio tendrá un enfoque cuantitativo</p> <p>*El diseño será no experimental</p>

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO CALIDAD DE CUIDADO ENFERMERO

I. PRESENTACIÓN

Lo alentamos a participar en este estudio destinado a examinar la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de los padres en pediatría. Los datos que nos facilite serán tratados con absoluta confidencialidad.

II. ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Edad en años: _____

Sexo: Femenino () Masculino ()

Estado Civil: () Soltero(a) () Casado(a) () Conviviente () Divorciad(a) ()
Viudo(a)

Número de hijos:

() 1 () 2 () 03 a mas

III. CUESTIONARIOS

CUESTIONARIO CALIDAD DE CUIDADO ENFERMERO

Dimensiones/ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
EMPATÍA				
1.El enfermero comprende las necesidades o problemas				
2.El enfermero se pone en su lugar				
COMPETENCIA PROFESIONAL				
3.La eficacia en la realización de tareas de enfermería				
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
4.La rapidez con la cual se resolvieron sus problemas				
CONFORT				
5.Las comodidades ofrecidas durante la situación de cuidado				
INFORMACIÓN				
6.La información brindada por los enfermeros sobre su cuidado				
7.La capacidad del enfermero para responder a sus interrogantes				

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PADRES

Dimensiones/ítems	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
TRATO QUE LE PROPORCIONA AL PACIENTE				
1.Considera que las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan				
2.Considera que las enfermeras atienden como se siente después de la atención a su hijo				
3.Considera que las enfermeras le tienen paciencia cuando proporcionan cuidados				
4.Considera que la atención que le proporcionan las enfermeras es buena y acorde a sus necesidades de salud				
5.Cuando las enfermeras le dan alguna orientación o explicación usan palabras que usted puede entender fácilmente				
6.Las enfermeras le ponen atención cuando usted plática con ellas				
7.Las enfermeras son amistosas o amigables con usted				
8.Las enfermeras le proporcionan privacidad cuando realizan algún procedimiento con su hijo				
CALIDAD TÉCNICA DEL CUIDADO				
9.Considera que las enfermeras tienen habilidad para realizar los procedimientos que su hijo requiere				
10.Considera que las enfermeras saben cómo cuidar a pacientes que han sido hospitalizados como su hijo				
11.Las enfermeras le explican los procedimientos con palabras claras antes de realizarlos, de tal forma que usted pueda entenderlos				
DISPONIBILIDAD				
12.Hay una enfermera disponible cuando usted lo requiere				
13.Las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades				
14.Las enfermeras le proporcionan lo que usted necesita para cubrir				
CONTINUIDAD DEL CUIDADO				
15.Las enfermeras le proporcionan los cuidados que usted necesita durante el turno				
16.Las enfermeras durante el turno saben lo que necesita si tener que decírselo a cada una de ellas				
17.Las enfermeras que lo atienden diariamente son las mismas				
RESULTADOS				
18.Las enfermeras lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor				
19.Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado				

20.Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo a aliviar el dolor, o algún otro problema que se presente en su hijo				
21.Recibió información sobre cada procedimiento de su hijo				
22.Las enfermeras le han orientado acerca de cómo cuidar a su hijo durante su estancia en el hospital				

Anexo 4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Bohorquez Ramos Zoraida

Título: Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de padres en el Servicio de Pediatría de una Clínica Privada, Lima-2023

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de padres en el Servicio de Pediatría de una Clínica Privada, Lima-2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es determinar la relación entre Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de padres en el Servicio de Pediatría de una Clínica Privada, Lima-2023.

Procedimientos

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

- Se le compartirá un cuestionario el cual debe leerlo detenidamente

La entrevista/encuesta puede demorar unos 45 minutos y (*según corresponda, añadir a detalle*). Los resultados de la/los XXXXXX se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos (*detallar los riesgos de participación, mínimo 100 palabras*)

Su participación en el estudio no implica riesgo alguno

Beneficios (*detallar los riesgos de participación, mínimo 150 palabras*)

Usted se beneficiará

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 la investigación, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Bohorquez Ramos Zoraida (teléfono: 945200393) 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:* comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI:

● 17% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 16% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 16% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	uwiener on 2024-02-07 Submitted works	3%
3	uwiener on 2024-06-26 Submitted works	2%
4	uwiener on 2024-03-22 Submitted works	1%
5	uwiener on 2024-01-28 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-01-21 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-04-17 Submitted works	<1%
8	hdl.handle.net Internet	<1%