



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERIA EN CUIDADOS
QUIRURGICOS CON MENCION EN TRATAMIENTO AVANZADO DE
HERIDAS Y OSTOMIAS**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES
EN LA UNIDAD DE QUEMADOS EN EL HOSPITAL DE HUÁNUCO- 2022”**

**PROYECTO DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE ENFERMERA
ESPECIALISTA EN CUIDADOS QUIRÚRGICOS CON MENCIÓN EN
TRATAMIENTO AVANZADO DE HERIDAS Y OSTOMIAS**

PRESENTADO POR:

**LIC. ENF. MELINA PINEDO SAROMO
(CODIGO ORCID 000-0002-5082-8952)**

ASESOR:

**MG: REWARDS PALOMINO TAQUIRE
(CODIGO ORCID: 000-0002-4694-8417)**

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios primeramente porque es quien guía mis pasos y quien es dueño de la sabiduría, a mi familia que me brindaron su apoyo incondicional en todo momento para lograr realizar cada meta trazada en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Norbert Wiener que me abrió sus puertas para adquirir grandes y nuevos conocimientos, a mis docentes quienes impartieron sus conocimientos pese a las limitaciones de la virtualidad lo hicieron de la mejor manera para nuestra formación en la especialidad y a mis compañeros con quienes compartimos esta hermosa experiencia y crecimos juntos.

ASESOR:

MG: REWARDS PALOMINO TAQUIRE
(CODIGO ORCID: 000-0002-4694-8417)

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. MARIA HILDA CARDENAS DE FERNANDEZ

SECRETARIO: Dra. MILAGROS LIZBETH UTURUNCO VERA

VOCAL: Mg. WERTHER FERNANDO FERNANDEZ RENGIFO

INDICE

1. EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.4.1 Teórica	4
1.4.2 Metodológica	4
1.4.3 Práctica	5
1.5 Delimitación de la investigación	5
1.5.1 Temporal	5
1.5.2 Espacial.....	6
1.5.3 Recursos	6
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes.....	7

2.1.1	Antecedentes internacionales	7
2.1.2	Antecedentes Nacionales	9
2.2	Bases teóricas	12
2.2.1	Satisfacción	12
2.2.2	Calidad de atención.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.3	Teorías de enfermería	20
2.3	Formulación de la hipótesis.....	22
2.3.1	Hipótesis general	22
2.3.2	Hipótesis específica	22
3.	METODOLOGÍA.....	24
3.1	Método de la investigación.....	24
3.2	Enfoque de la investigación	24
3.3	Tipo de investigación	24
3.4	Diseño de la investigación.....	25
3.5	Población, muestra y muestreo	25
3.6	Variables y operacionalización.....	26
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7.1	Técnica.....	27
3.7.2	Descripción de instrumentos.....	27

3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	29
3.9	Aspectos éticos.....	31
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	32
4.1	Cronograma de actividades	32
4.2	Presupuesto.....	33
5.	REFERENCIAS.....	34
	ANEXOS	41
	Anexo 1. Matriz de consistencia.....	42
	Anexo 2. Operacionalización de variables	44
	Anexo 3. Consentimiento informado.....	45
	Anexo 4. Instrumentos.....	47

RESUMEN

La calidad de atención en enfermería en pacientes pediátricos con quemadura implica la atención brindada con respeto, calidez, comunicación asertiva, confianza y trato humanizado. El objetivo del presente estudio fue determinar cómo influye la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres en la unidad de quemados del hospital de Huánuco 2022. Metodología; se adapta al método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional. La muestra estará compuesta por 60 madres y 12 enfermeras del nosocomio en mención. La primera variable: “Calidad de atención de enfermería” será medida a través de una guía de observación directa, destinada a verificar el cumplimiento de las actividades que realiza el profesional de enfermería, la cual fue elaborada por Huatuco en el 2009 y revalidada por Cohaila en el 2018, consta de 20 ítems con una escala tipo Likert que va desde 1(si) hasta 2(no); para la segunda variable “Satisfacción de las madres” será medida a través de un cuestionario, la cual fue creada por Arteaga en 2003 y revalidada por Cohaila en el 2018, consta de 24 ítems con una escala tipo Likert que va desde el 0(nunca), 1(a veces) y 2(siempre). Los procesamientos de datos serán ingresados al programa Microsoft Excel, posteriormente al software de SPSS para el análisis estadístico, para luego ser expresados en tablas y gráficos de frecuencias.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, quemadura

ABSTRACT

The quality of nursing care in pediatric patients with burns implies care provided with respect, warmth, assertive communication, trust and humane treatment. The objective of this study was to determine how the quality of nursing care influences the satisfaction of mothers in the burn unit of the Huánuco 2022 hospital. Methodology; it adapts to the hypothetical-deductive method, quantitative, descriptive, cross-sectional and correlational approach. The sample will be composed of all pediatric patients hospitalized in the burn unit during the months of March to August 2022, it is expected to survey 60 patients and 12 nurses from the hospital in question. The first variable: "Quality of nursing care" will be measured through a direct observation guide, aimed at verifying compliance with the activities carried out by the nursing professional in the burn unit, which was developed by Huatuco in the 2009 and revalidated by Cohaila in 2018, it consists of 20 items with a Likert-type scale ranging from 1(yes) to 2(no); for the second variable "Satisfaction of the mothers" it will be measured through a questionnaire in order to measure the degree of satisfaction of the mothers, which was created by Arteaga in 2003 and revalidated by Cohaila in 2018, consists of 24 items with a Likert-type scale ranging from 0 (never), 1 (sometimes) and 2 (always). The data processing will be entered into the Microsoft Excel program, later to the SPSS software for statistical analysis, and then be expressed in tables and frequency graphs.

Keywords: Quality of care, satisfaction, burn

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), las quemaduras representan aproximadamente 180000 muertes anuales, especialmente en entornos domésticos y laborales alrededor del mundo. Asimismo, la tasa de mortalidad infantil por quemaduras es hasta siete veces mayor en países de ingresos bajos en comparación con los países de ingresos altos; sobre todo las de tipo no fatales, las cuales denotan una de las principales causas de morbilidad, discapacidad y hospitalización prolongada (1).

En este sentido, el cuidado que se realice de los pacientes pediátricos con secuelas de quemaduras o que se mantengan en hospitalización por dicha causa supone un punto a considerar dentro del manejo de paciente y, sobre todo, en la satisfacción de la madre o familiar a cargo. Por ello, estudios realizados en diferentes partes del mundo han determinado que hasta un 54% de atenciones brindadas a niños quemados hospitalizados presentaban una buena calidad percibida por los padres (2).

Para el caso de Latinoamérica, datos obtenidos en Colombia demuestran que, en un seguimiento de 10 años en el presente milenio, fallecieron hasta 1100 niños por dicho siniestro, lo que supone el 22% de todas las muertes por quemadura del país (3). Además, de acuerdo a información sobre quemaduras en edades pediátricas en Cuba, los niños menores a 5 años representaban casi el 70% de casos de quemaduras, dentro de los cuales los líquidos hirvientes fueron los principales agentes de lesión en el 73% (4).

La emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19, ha permitido que los niños y adolescentes permanezcan confinados en sus hogares, lo que ha incrementado notablemente

los casos de quemaduras, según datos de UNICEF, llegaron a colapsar la unidad de quemados del hospital de Costa Rica. (5). Mientras que en España la tasa de mortalidad se incrementó en pacientes positivos a COVID 19 sometidos a cirugías por quemaduras (6).

En nuestro país, de acuerdo a datos del Ministerio de Salud (MINSA) se sabe que el 84% de quemaduras en niños se dan en las casas con una mayor incidencia en festividades de fin de año. Además, la entidad determina que el grupo etario menor a 5 años representa el grupo con mayor riesgo a padecerlas provocando discapacidades, desfiguraciones o pérdida de miembros (7).

De acuerdo a investigaciones realizadas en el Instituto Nacional de Salud del Niño en 2018; más del 50% de madres encuestadas referían tener una satisfacción media respecto a la calidad de los cuidados de enfermería que recibían sus hijos en la unidad de quemados (8). De manera similar, en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, se halló que el 50% de padres evaluados estaban satisfechos con la calidad del servicio de enfermería que recibían sus niños en el Servicio de Cirugía Infantil Quemados (9).

Respecto a la localidad, el 70% de casos de niños con quemaduras se deben al manejo de líquidos calientes y, el 90% de cuadros atendidos provienen de las regiones de Huánuco, Cajamarca y San Martín; por lo que la educación a las madres y apoderados representa un objetivo primordial en la prevención de quemaduras en niños y cuidado de la salud de aquellos que ya lo presenten (10).

Como se observa, las quemaduras en los niños representan una problemática de salud pública mundial, nacional y local; sin embargo, la percepción que tiene la madre o apoderado

de los pacientes pediátricos representan una realidad que pocas veces se considera relevante; por lo que su análisis en cuanto a la satisfacción que presentan referente a la atención brindada por el equipo de enfermería es una temática social a abordar. Por todo lo anterior, el presente estudio tiene por objetivo demostrar la relación entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños atendidos en una unidad de Quemados de un hospital en Huánuco.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo influye la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el hospital de Huánuco- 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo influye la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal en la satisfacción de las madres de la unidad de quemados en el Hospital de Huánuco- 2022?

¿Cómo influye la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica en la satisfacción de las madres de la unidad de quemados en el Hospital de Huánuco- 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar cómo influye la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el Hospital de Huánuco- 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar cómo influye la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal en la satisfacción de las madres de la unidad de quemados en el Hospital de Huánuco- 2022.

Determinar cómo influye la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica en la satisfacción de las madres de la unidad de quemados en el Hospital de Huánuco- 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La presente investigación busca establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de la satisfacción de la madre del niño quemado, nos servirá para generar reflexión y aportar al conocimiento ya existente sobre las definiciones de la calidad de atención y la satisfacción del usuario con quemaduras(11), asimismo permitirá afianzar los conceptos y discutirlos, también servirá como referente para la elaboración y ejecución de futuras investigaciones en la región Huánuco.

1.4.2 Metodológica

Metodológicamente, la investigación justifica su realización en el empleo de dos técnicas de recolección de datos que proporcionan un mayor detalle en los resultados: la

encuesta y la observación. Por un lado, el cuestionario que mide el nivel de satisfacción que presentan las madres de niños quemados, por otro lado, la guía de observación, plantea definir la calidad de atención brindada por el personal de enfermería, ambos instrumentos debidamente validados con un alto grado de confiabilidad. (12)

1.4.3 Práctica

La ejecución del estudio y sus resultados permitirán obtener datos sobre la calidad de atención de enfermería y su influencia sobre la percepción de la satisfacción de las madres de niños con quemaduras en el hospital de Huánuco, el cual será de utilidad para el jefe del departamento de enfermería asimismo para la jefa de la unidad de quemados, a fin de que la institución genere estrategias de mejora en la gestión del cuidado de pacientes pediátricos quemados, logrando de tal manera optimizar en la medida de lo posible el grado de satisfacción que experimenta el usuario . los servicios brindados y la percepción del usuario, por ende, la ejecución de la investigación permitirá el beneficio directo del paciente al poder mejorar su cuidado dentro de la unidad de Quemados y potenciar la calidad de servicios que recibe tomando en cuenta los resultados hallados en el presente estudio y al ser considerados por las jefaturas correspondientes del establecimiento. (12)

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio busca analizar la realidad que existe en la institución, el cual será realizado durante los meses de marzo - agosto del 2022.

1.5.2 Espacial

El estudio será realizado en los ambientes de la Unidad de Quemados del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, distrito y provincia de Huánuco.

1.5.3 Recursos

Los recursos a emplear para la ejecución de la investigación serán autofinanciados por la investigadora, los cuales son detallados en la parte presupuestal del capítulo 4 del presente proyecto.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Najat et al. (2021) tuvieron como objetivo “evaluar la calidad de la atención de enfermería brindada a niños quemados” considerando una metodología descriptiva y de enfoque cuantitativo y una muestra conformada por 48 licenciadas de enfermería a las que se les aplicó un cuestionario para identificar las dimensiones de la atención que brindaban a los pacientes , observándose que el 47% de los participantes tenían entre 21 y 30 años, el 60% de sexo femenino, y el 54% tenía un nivel bueno de los cuidados realizados en relación con el manejo de pacientes quemados; asimismo, también se halló que existe una relación entre las atenciones brindadas y el número de capacitaciones recibidas, por lo que concluyeron que el sexo, la edad y los cursos de capacitación se asocian a las atenciones de enfermería a los pacientes infantiles de la unidad de quemados (2).

Kruszecka et al. (2021) buscaron “identificar el nivel de satisfacción de los padres en relación a los cuidados de enfermería” por medio de una metodología transversal y considerando una muestra de 1030 padres de niños hospitalizados en diferentes áreas de pediatría a los que se les aplicó el cuestionario Empathic para la evaluación del nivel de satisfacción, además de una ficha de recolección de características sociodemográficos; obteniéndose que más del 90% de los padres manifestaron un nivel alto de satisfacción, entre ellos, los que tenían hijos en las

etapas de infancia, niñez y pubertad, y que llevaban entre 7 y 28 días en hospitalización; por lo que concluyeron que a pesar del nivel alto de satisfacción de los padres, es necesaria la implementación de un plan para optimizar las atenciones en enfermería (13).

Mazhar et al. (2019) tuvieron como objetivo “identificar los cuidados brindados por el personal en enfermería hacia los niños con quemaduras” utilizando una metodología descriptiva aplicada en una muestra de 50 licenciados en enfermería que respondieron un cuestionario acerca de las atenciones hacia los niños quemados y una hoja de datos donde se recopiló información sobre sus características sociodemográficas; obteniendo que el 74% de los participantes tenían niveles competentes de conocimientos acerca de los manejos debidos para los niños quemados; mientras que, el 96% presentó niveles incompetentes de conocimiento sobre las atenciones; por lo que concluyeron que la mayor parte del personal de enfermería tenía conocimientos deficientes acerca de las atenciones brindadas hacia los niños quemados (14).

Tsironi et al.(2019) buscaron “reconocer la asociación entre la satisfacción de los padres en relación a la atención brindada en los servicios de pediatría y sus características sociodemográficas” a través de un estudio transversal y con una muestra de 352 padres de familia a los que se les aplicó la versión para padres del Quality of Patient Care Questionnaire para identificar el nivel de satisfacción de los padres y una ficha de recolección de datos sociodemográficos; observándose que los padres se mostraron satisfechos por la atención de enfermería, la atención médica y el

comportamiento del personal de salud, no obstante, se sentían menos satisfechos en relación con la accesibilidad del hospital; el estado civil y la estadía del paciente en hospitalización influenciaron en la satisfacción de los padres; por lo que concluyeron que los padres encuestados se encontraban satisfechos con la atención del personal de enfermería y médico hacia los niños hospitalizados (15).

Willebrand et al. (2018) tuvieron como objetivo “determinar la calidad de atención hacia los pacientes quemados desde la perspectiva de los padres y los factores relacionados a ella” usando una metodología transversal y una muestra conformada por 62 padres de familia a los que se les aplicó un cuestionario para identificar su percepción acerca del nivel de calidad de la atención hacia los niños quemados reflejada en una escala del uno al diez; obteniéndose que el promedio de la satisfacción general fue de 9.1 en relación a los procesos de atención, el comportamiento del personal y el tratamiento brindado; la dimensión en la que se mostraron menos satisfechos fue en la participación, asimismo, la calidad de la atención se asoció a los síntomas de depresión y estrés postraumático; por lo que se concluyó que la calidad de la atención desde la perspectiva de los padres se relacionó con la salud mental del niño y los padres, pero no con su edad ni las características de la lesión (16).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Vilca (2020) tuvo como objetivo “identificar la relación entre la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de quemados y la comunicación terapéutica” a través de un método aplicativo, descriptivo, de corte

transversal, prospectivo y correlacional y contó con una muestra de 48 padres a los que se les pidió que completaran dos encuestas acerca de la satisfacción percibida sobre la atención de enfermería y la relación padre-enfermera; obteniendo que el 85%, 63% y 52% de los padres refirieron como adecuada la comunicación terapéutica en las dimensiones de escucha receptiva, respeto y aceptación de emociones; mientras que, el 64.4% se mostraron satisfechos con la atención, el 87% y 75% correspondía a las dimensiones de empatía y bienes tangibles; por lo que concluyeron que existe una asociación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los padres y la comunicación terapéutica (17).

Además, Espinoza (2019) buscó “identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños quemados acerca de la atención de enfermería” por medio de un estudio no experimental, descriptiva, correlacional y de corte transversal que incluyó una muestra de 60 participantes entre personal de enfermería y madres de familia, a las madres se les aplicó el Cuestionario CARE-Q para determinar la satisfacción y a las enfermeras se les dio una guía de observación para el registro de las atenciones ejecutadas; obteniendo que el 52%, 31% y 17% de las madres registraron niveles de satisfacción media, alta y baja, respectivamente; por lo que concluyó que existe una asociación entre las atenciones de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres (8).

Cohaila et al.(2020) tuvieron como objetivo “Reconocer la satisfacción del usuario acerca de la calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Cirugía Infantil Quemados” a través de un estudio cuantitativo,

descriptivo, correlacional y de corte transversal y con una muestra conformada por 30 padres o acompañantes de los niños que asistían al Servicio de Cirugía Infantil y quemados, a ellos se les aplicaron dos cuestionarios, uno que registraba el nivel de satisfacción y otro que recopiló información acerca de los cuidados, además de una ficha para las características sociodemográficas; obteniendo que el 53.3% de los encuestados manifestaron que la calidad del cuidado de enfermería fue baja; del mismo modo, el 50% refirió sentirse satisfecho con el servicio brindado; por lo que se concluyó que existe asociación significativa entre la satisfacción de los acompañantes o padres y la calidad de los cuidados de enfermería (9).

Asimismo, Mamani (2017) buscó “determinar la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería en el servicio de quemados”, estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal de diseño no experimental, cuya muestra fue de 12 enfermeras y 20 pacientes, a los cuales se le aplicó dos tipos de encuestas para determinar la calidad del cuidado de enfermería, demostrando que el 83% no brinda atención adecuada por sobrecarga laboral, mientras que el 17% refiere que por falta de recursos humanos no realiza una atención adecuada, por otro lado el 60% del personal de enfermería muestra apoyo emocional al paciente y familiares, mientras que el otro 40% no lo hace, concluyendo que los pacientes presentaron buena limpieza y comodidad en su mayoría.(18).

Finalmente, Abarca et al. (2017) buscaron “identificar el nivel de satisfacción de los familiares sobre la calidad de la atención de enfermería” por medio de un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional y transversal;

contando con una muestra de 25 padres de familia a los que se les aplicó el cuestionario CARE-Q para reconocer su nivel de satisfacción y una guía de observación para registrar las atenciones de enfermería que contaban con 6 dimensiones: accesibilidad, explicación y facilitación, confort, anticipación, y seguimiento y monitoreo; obteniendo que el 79% de los sujetos evaluados manifestaron un nivel alto de satisfacción, el 15% un nivel medio y el 6% un nivel bajo; en relación con la calidad de la atención, el 70% la calificó como alta y el 30% como media; concluyendo que existe una asociación entre la satisfacción de los padres y la calidad de la atención de enfermería (19).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de Atención

a) Concepto

Según el Ministerio de Salud MINSA, “es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios de apoyo en el proceso de atención, con el propósito de lograr los efectos deseados para los usuarios como para los proveedores de salud, en el sentido de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario”. Pone a disposición una herramienta llamada SERVQUAL que se usa para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. (20)

Según la OMS, "la calidad de atención es el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios óptimos que brinda a la población, que se ajustan a los conocimientos profesionales". La calidad de atención abarca la prevención, el tratamiento y la rehabilitación, e implica que puede medirse y mejorar continuamente, teniendo en cuenta las necesidades y preferencias del paciente, familia y comunidad. (21)

Donabedián, uno de los precursores de la evaluación de la calidad de la asistencia sanitaria, define la calidad de atención como "aquella que se espera que pueda proporcionar el máximo y más completo bienestar del paciente, después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención". Es así que centra su atención en la interacción proveedor paciente, para la evaluación de procesos de asistencia sanitaria, a través de criterios y patrones, sistemas de medida, fiabilidad de las evaluaciones cualitativas y los índices de calidad. El autor basa su teoría en los siguientes enfoques: Estructura, proceso y resultado (22)

Estructura: Se refiere al conjunto de características del lugar donde se realiza la atención, esta debe ser adecuada para proporcionar una buena atención, este enfoque afirma que si se dispone de buenos medios el trabajo se realizará con calidad. Su evaluación es casi siempre rápida, objetiva, implica la estructura física, los recursos materiales (instalaciones, equipo, presupuesto), los recursos humanos (número y calificación del personal) y otros aspectos institucionales o gerenciales (organización del personal médico y métodos para su evaluación). (23)

Proceso: Es el conjunto de actividades que debe realizar el proveedor de salud sobre el usuario, para lograr un resultado específico que, se considera como la mejoría de la salud debilitada, se trata de un proceso complejo, donde es importante la interacción del paciente con el equipo de salud, además de los alcances tecnológicos que se use. Asimismo, se analizan variables relacionados al acceso de los pacientes al hospital, el grado de utilización de los servicios, la habilidad del profesional para realizar los procedimientos, es en este proceso donde puede ganarse o perderse la eficiencia, el cual se considera un indicador de la calidad del proceso. Entre los indicadores de proceso se encuentra la evaluación de documentos o formatos que son rellenados durante la atención por los profesionales, la historia clínica documento básico donde se plasma todo el proceso que atraviesa el paciente durante su estancia hospitalaria. (23)

Resultado: Los indicadores de resultado son el eje principal de la monitorización de la calidad en salud, estos pueden ser medidos fácilmente para lograr el beneficio en los pacientes, aunque también puede medirse en términos de daño o analizando el cambio en la salud del paciente que puede ser atribuido a la asistencia recibida. Se define como resultado a aquellos cambios favorables o no, en el estado de salud actual o potencial de las personas, grupo o comunidad, que son atribuidos a la atención sanitaria previa o actual. El análisis de los resultados de la atención de salud, permite valorar eficacia, efectividad y eficiencia de las prácticas médicas, tanto en evaluación de tecnologías como a los proveedores de servicios de salud. (23)

Calidad de atención en enfermería: Es el conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración de cada paciente, a través de la ejecución de diferentes cuidados realizados por el personal de enfermería con el fin de velar por su salud relacionada a la dolencia por la que padecen, este se define como un proceso interpersonal, con una buena relación proveedor-paciente, como base para desarrollar una interacción efectiva, para brindar cuidados holísticos con humanización, calidad y calidez, en el que se hace uso de los conocimientos terapéuticos para prevenir la complicación de las lesiones y promover su pronta recuperación (24).

Calidad de atención es responder a las necesidades de los usuarios y puede ser medible mediante el grado de satisfacción que expresa el usuario, por condicionantes como la fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad (24)

b) Dimensiones de la Calidad

La atención brindada en enfermería abarca distintos ámbitos de un individuo por lo que consta de tres dimensiones que engloban lo siguiente:

Dimensión Técnico-científica: Se relaciona al uso de herramientas tecnológicas para brindar la atención necesaria al paciente que lo requiera, antes de su aplicación se debe evaluar la seguridad del procedimiento, el tipo de lesión o enfermedad del paciente y la relación riesgo-beneficio. Los indicadores que se encuentran dentro de esta dimensión son: la eficiencia, la competencia profesional, la continuidad, la accesibilidad y la seguridad (25).

Dimensión Humana: Esta dimensión se asocia a la calidad humana que posee el profesional y la capacidad que tiene para desarrollar relaciones interpersonales de respeto y comunicación asertiva con los pacientes que están a su cuidado, haciendo valer sus derechos y poniendo sus necesidades como prioridad. Los indicadores de esta dimensión son el lenguaje claro, la confianza, la información, el trato humanizado y la comunicación (25).

Dimensión Entorno: Es el contexto y ambiente físico en el que se desarrolla la relación enfermera-paciente, a diferencia de las dimensiones anteriores, estas se refieren al área en el que se encuentra el paciente. Los indicadores de esta dimensión son la iluminación de espacio, las señalizaciones que posee y que indican las áreas seguras, entrada y salida; la limpieza y asepsia del lugar; y la privacidad tanto en la delimitación de los ambientes como en la confidencialidad de la información personal de los individuos (25).

2.2.2. Satisfacción

a) Concepto

La satisfacción es la sensación de bienestar que percibe un individuo en relación a un objeto, acción o circunstancia que ocurra en su vida, principalmente asociada a las necesidades que pueda tener para lograr un objetivo específico. La satisfacción orientada al ámbito de la salud se refiere al bienestar que manifiesta una persona al ser el receptor de un servicio de salud, ya sea de tratamiento, prevención o promoción de

ella, no solo por la actitud y el comportamiento del personal que lo brinda, sino también por las características de la infraestructura del lugar en el que se encuentra, la accesibilidad de este, el costo de los servicios, entre otros factores (26).

La satisfacción del paciente según Donabedián, se define como una evaluación del usuario sobre los servicios de salud que recibe, considera como una medida del resultado relacionado con el estado de salud después del tratamiento y a veces relacionado con la forma en que se dio la atención. Para analizar la satisfacción de los pacientes, se suelen aplicar técnicas como : El análisis de las reclamaciones, desarrollo de grupos focales que sirven para identificar puntos de conflicto y mejora de la atención sanitaria. (27)

Existen dos teorías con respecto a la satisfacción del paciente, la primera se basa en la teoría de la “acción razonada”, en el cual considera que la satisfacción depende de la percepción del paciente de cómo ha sido tratado y de otro modo de la importancia que otorga el paciente a las dimensiones de la atención: Accesibilidad, resultado, confort, etc., mientras que la segunda teoría se basa en la “confirmación de expectativas” se refiere a la satisfacción en función de la disonancia entre lo que el paciente espera y recibe. (28)

La satisfacción del usuario, según el ministerio de Salud, resulta de brindar servicios de buena calidad, ya que esto va influir de manera determinante en su comportamiento, va depender no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionadas a la atención. Existen herramientas factibles

para medir la satisfacción del usuario dentro del sistema de prestaciones de salud, mediante encuestas que permitan obtener la percepción del usuario en relación a los procesos desarrollados durante su atención en el servicio de salud. (20)

La propuesta de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000, fue la evaluación del desempeño de los sistemas de salud, destacando que debe satisfacer las necesidades de sus usuarios desde su percepción acerca de la atención en salud, se resalta que la satisfacción y percepción de la calidad del servicio reportada por el usuario no depende únicamente de los resultados en salud obtenidos, sino también implica la capacidad de responder a las expectativas legítimas de la población. (29)

La satisfacción de los usuarios como indicador de calidad es valorada en los distintos modelos de atención a la salud. Se define como la relación que existe entre las expectativas y necesidades del paciente, o de sus familiares, con el logro de las mismas, a través de la atención médica recibida. La opinión de los usuarios tiene alta credibilidad en los estudios sobre satisfacción, debido a que la evaluación que hacen del servicio es producto de sus experiencias y no está mediada por juicios de los servidores del programa. Se ha reconocido que las prioridades para el paciente son: recibir atención oportuna; ver satisfechas sus necesidades de salud; recibir un trato digno, amable y respetuoso; que la institución prestadora del servicio cuente con personal suficiente y preparado para otorgar la atención requerida y en un ambiente adecuado. (30)

b) Dimensiones de la satisfacción

- Comunicación: Capacidad que posee el personal de salud para entablar una relación con el paciente y que este confíe como para informarle sobre su estado de salud, la existencia de un sistema de información en la unidad de quemados es vital para permitir el conocimiento de la actividad que va realizar el equipo de salud, una comunicación horizontal proveedor-paciente, genera un vínculo de confianza (31).

- Credibilidad: Es la honestidad con la que se muestra el profesional, no solo al momento en el que informa al paciente acerca de su condición, sino también cuando el último requiere de sus servicios, el principio de veracidad en la unidad de quemados genera confianza en los pacientes y familiares (31).

- Competencia: Este indicador va de la mano con los mencionados anteriormente, la atención debe ser brindada por personal profesional y técnico altamente capacitado para ofrecer servicios de calidad, el equipo de salud tendrá competencias en atención a pacientes quemados y cumplir estrictamente los protocolos consensuados por la unidad de quemados, a fin de que puedan mejorar no solo la salud del paciente, sino también su calidad de vida (31).

- Responsabilidad: Es el cumplimiento de las atenciones, en relación a la frecuencia, horarios, procedimientos de enfermería con la que deberían ser brindados, los pasos a seguir para su aplicación, el seguimiento que se hace posterior a este, considerando la edad pediátrica y su vulnerabilidad (31).

- Seguridad: Es la forma en la que el personal le garantiza al paciente que las atenciones recibidas no le ocasionarán ningún daño, por el contrario, siempre se velará

por su mejora y se evitarán los riesgos a toda costa. La seguridad en la unidad de quemados es obligación de todo el equipo de salud, la unidad debe poner en marcha iniciativas y estrategias para identificar y minimizar los riesgos. (31).

- Cortesía: La buena educación y amabilidad en el trato del personal de enfermería hacia el paciente pediátrico y sus cuidadores, debe permanecer desde el primer contacto con el mismo, el paciente espera un trato amable del profesional de enfermería, impulsando el acercamiento del paciente y permitiendo así su colaboración durante su estancia hospitalaria (31).

2.2.3 Teorías de enfermería

Además de las etapas y dimensiones que se encuentran dentro del proceso de atención, existen diferentes teorías en las que se basan para que las acciones ejecutadas sean lo mayor eficaces posible. Las teorías y/o modelos más empleados son los siguientes:

Teoría de Virginia Henderson o Modelo de Tendencia de suplencia o ayuda: Determina que la función del profesional de enfermería es ayudar a la persona, sana o enferma, a realizar las actividades en las que presenta dificultad y que contribuyan con la mejora de su estado de salud o con su bienestar si se encuentra cercano a la muerte; a las acciones en las que ayuda la enfermera, las denominó necesidades básicas. Los principales elementos de su teoría son la asistencia durante las actividades esenciales y la identificación de las necesidades, en ellos se sostienen las áreas en las que se desarrolla la relación enfermera-paciente (26).

Teoría de Dorothea Orem o Modelo del Déficit de Autocuidado: Esta teoría guarda relación con la del modelo de tendencia de suplencia de Virginia Henderson, manifiesta que el objetivo de la enfermería es ayudar y orientar a la persona en las actividades de autocuidado que requiere para preservar su buena salud, recuperarse de una lesión y sobrellevar las consecuencias resultantes de ella. El modelo integra tres teorías que se relacionan entre sí: el autocuidado, la carencia del autocuidado y los sistemas de enfermería (26).

Teoría de Martha Rogers o Modelo de proceso planificado de cuidados de enfermería: Manifiesta que los seres humanos se desenvuelven tomando en cuenta distintos aspectos de su vida y según el entorno en el que se encuentra, en base a eso se debe seguir una serie de pasos para identificar cuál de todas las áreas que lo conforman requiere de ayuda, para ello se deben realizar tres acciones: valoración a través de la recolección de datos, planificación para reconocer el objetivo de los cuidados y evaluación de la condición del paciente (26).

Intervenciones de enfermería en el paciente quemado

Dado que las quemaduras son lesiones producidas en los tejidos, provocado por diversos agentes físicos, químicos y biológicos, que afectan no sólo a la salud física, sino que también conlleva a secuelas psicológicas y sociales, para el abordaje de estos daños se requiere un equipo integral y multidisciplinario que permita la aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas para brindar una atención de calidad que le

permita al paciente en la medida de lo posibles se reinserte oportunamente a sus actividades cotidianas, la reintegración a su núcleo familiar, laboral y social (31)

El profesional de enfermería debe realizar sus intervenciones basado en la gama de conocimientos y juicio clínico, para propiciar el resultado anhelado en el paciente, el abordaje terapéutico a pacientes quemados se realiza con una gran variedad de técnicas, apósitos y cremas disponibles para este fin (33) La enfermera realiza su atención en pacientes ingresados a la unidad de quemados brindando confort y seguridad, practicando higiene y cuidados adecuados para evitar las infecciones asociadas a la atención hospitalaria, una buena organización de responsabilidades y tarea del equipo conlleva a conseguir los objetivos y realizar un buen plan de cuidados(34)

2.3. Formulación de la hipótesis

2.3.2. Hipótesis general

Hi: Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el hospital de Huánuco-2022.

Ho: No existe una relación significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el Hospital de Huánuco 2022.

2.3.3. Hipótesis específicas

H1: Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción de las madres en la unidad de Quemados en el Hospital de Huánuco- 2022.

H2: Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de las madres en la unidad de Quemados en el Hospital de Huánuco- 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método de estudio será el analítico hipotético deductivo. puesto que plantea el análisis de los resultados obtenidos en la investigación y plantea una hipótesis de investigación para llevarla a la contrastación que permita explicar y resolver un problema real dentro de los servicios de la salud (35)

3.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación será de enfoque cuantitativo puesto que se hará uso de operaciones aritméticas expresadas en porcentajes y se aplicará la estadística para el ordenamiento y análisis de resultados; empleando datos cuantificables y medibles objetivamente por medio de instrumentos validados (36)

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación será aplicada, ya que pretende generar conocimientos, implementación y sistematización en la práctica basada en la investigación y su aplicación para aportar soluciones a los problemas cotidianos en el ámbito de los servicios de salud (37). Por esta razón para el estudio también se tendrá que recopilar un bagaje de enfoques teóricos extraídos de fuentes bibliográficas de fuentes altamente

confiables que mencionan sobre la calidad de atención y la satisfacción del paciente quemado.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se enmarca en el modelo descriptivo, correlacional, de corte transversal y no experimental. Descriptiva por que se refiere a características. No experimental pues no se alteraron ninguna de las variables del estudio. Correlacional porque busca medir el nivel o grado en el que dos variables están asociadas entre sí plantear y demostrar la relación o correspondencia entre las variables principales de estudio. Transversal dado que la información será obtenida en un determinado momento (38)

3.5. Población, muestra y muestreo

La población se encuentra representada por el total de individuos, entes o elementos de interés a partir de los cuales se podrá adquirir y extraer información relevante sobre los acontecimientos ocurridos dentro del periodo, la población será definido, limitado y accesible, que formará el referente para la selección de la muestra (39). La población será compuesta por las madres de niños de 0 a 14 años atendidos en la unidad de Quemados y por enfermeras asistenciales que laboran n la unidad de Quemados del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco que asistan durante el periodo comprendido entre marzo y agosto del 2022. Asimismo, la muestra estará conformada por la totalidad de las madres de niños atendidos en la unidad de

Quemados del hospital de Huánuco durante el periodo establecido y por las enfermeras que laboran en la unidad de quemados, indistintamente del tipo de contrato que cuenten, por lo que se considerará un muestreo no probabilístico por conveniencia , ya que la cantidad de personas que fueron seleccionadas totalmente como integrantes de la muestra y teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión que serán un aproximado de 60 madres que acepten ser parte del estudio por medio de la firma del consentimiento informado y que se encuentren en las instalaciones de la unidad de Quemados para la atención de sus menores hijos(as), y 12 enfermeras asistenciales.

Criterios de inclusión: Madres de niños hospitalizados en la unidad de quemados, que hayan firmado el consentimiento informado y que se encuentren al momento de la investigación con adecuada respuesta verbal, ocular y motora.

Criterios de exclusión: Madres de niños hospitalizados que se rehúsen a firmar el consentimiento informado y que no presenten adecuada respuesta verbal ocular y motora.

3.6. Variables y Operacionalización

Variable 1: Calidad de atención de enfermería

Variable 2: Satisfacción de las madres

La Operacionalización de variables se presenta en el Anexo 2.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Las técnicas empleadas para el presente proyecto serán la encuesta y la observación. La primera a través de la aplicación de un cuestionario y la segunda por medio de una guía de observación o lista de cotejo. La encuesta es una herramienta que facilita la extracción de información de forma directa tomando como base la perspectiva de las personas encuestadas (40)

3.7.2. Descripción de instrumentos

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCION

Es un instrumento mide el grado de satisfacción de la atención brindada por el personal de enfermería elaborado por Arteaga en 2003, modificada por Pizarro en el 2016 y revalidado por los autores Cohaila y Cohaila en 2018 para su aplicación en población infantil hospitalizada por quemaduras, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.931 y denotando una confiabilidad muy alta (9). El cuestionario consta de 24 ítems y presenta una escala tipo Likert de respuestas que van desde el 0 (nunca), 1 (a veces) y 2 (siempre).

Tabla N° 1: Dimensiones de la satisfacción

N°	DIMENSIONES	ITEMS
----	-------------	-------

1	Comunicación	1 al 5
2	Credibilidad	6 al 8
3	Competencia	9 al 12
4	Cortesía	13 al 17
5	Responsabilidad	18 al 21
6	Seguridad	22 al 24

Fuente: Elaboración propia

El presente instrumento de opción múltiple, para su aplicación tomaría un promedio de 30 minutos aproximadamente, las dimensiones que componen el instrumento son 6: comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad; cada una con ítems determinados que permiten obtener una sumatoria final y la categorización del nivel de satisfacción en los siguientes parámetros: satisfecho (33-48 puntos), indiferente (16-32 puntos) e insatisfecho (0-15 puntos).

GUÍA DE OBSERVACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Es un instrumento mide la calidad de atención brindada por el personal de enfermería elaborado por Huatuco en el 2009, adaptado por Guerrero en el 2017 y revalidado por los autores Cohaila y Cohaila en 2018, para su aplicación en población infantil hospitalizada por quemaduras, atendidos por enfermeras asistenciales, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.741 y denotando una confiabilidad alta (9). El instrumento consta de 20 ítems y presenta una escala tipo Likert cerradas que van desde el 1 (sí) hasta el 2 (no).

Tabla N° 2: Dimensiones de la calidad de atención

N°	DIMENSIONES	ITEMS
1	Interpersonal	1 al 11
2	Técnica	12 al 20

Fuente: Elaboración propia

El presente instrumento de opción doble, tomaría para su aplicación un promedio de 30 minutos, las dimensiones que la componen son 2: interpersonal y técnica; cada una con ítems determinados que permiten obtener una sumatoria final y la categorización de la calidad de atención en los siguientes parámetros: alto (30-40 puntos), regular (25-29 puntos) y bajo (20-24 puntos).

3.7.3. Validación

El instrumento: Cuestionario de satisfacción de la atención fue elaborado por Arteaga en 2003, modificada por Pizarro en 2016 y revalidada por Cohaila en el 2018 a través de juicio de expertos para su aplicación en población infantil hospitalizada por quemaduras (9).

El instrumento: Guía de observación de la calidad de atención, fue elaborado por Huatuco en 2009, adaptado por Guerrero en 2017 y revalidado por Cohaila en 2018 a través de juicio de expertos (9).

3.7.4. Confiabilidad

Para asegurar la representatividad de los instrumentos en el presente grupo poblacional se tuvo en cuenta el estadígrafo alfa de Crombach de 0,931 para el cuestionario de satisfacción y un valor de 0,741 para la guía de observación de la calidad de atención, por lo que ambos instrumentos son altamente confiables (9)

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Al iniciar la investigación se gestionará la autorización de la dirección médica del Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco y la aprobación del Comité de ética de la Universidad Norbert Wiener para la ejecución del estudio. Luego, se procederá a contactar con la Jefatura del departamento de Enfermería para el acceso a las madres de los pacientes pediátricos por quemaduras. Se les explicará las características, objetivos y beneficios del estudio y se les solicitará la firma del consentimiento informado para participar en la investigación. Después, se les aplicará ambos instrumentos entregando los cuestionarios a las madres de los pacientes con quemadura para que luego de leer las instrucciones puedan ser debidamente llenados para la medición de las variables principales, asimismo se realizará la observación a las enfermeras del servicio y se llenará en las guías de observación. Posterior a ello, se ordenarán los resultados en carpetas específicas y según los códigos de los participantes para, luego, elaborar la base de datos en el programa EXCEL.

Dicha base de datos será trasladada al software SPSS para el análisis estadístico descriptivo e inferencial del estudio. En el primero se mostrarán los resultados en tablas y gráficos de frecuencias y porcentajes; mientras que para el segundo se utilizará la prueba no paramétrica de Kolmogorov - Smirnov (KS) para la distribución normal de la variable de estudio, considerando la confirmación del estadístico con una prueba de normalidad previa. Además, el grado de significancia será de $0.05 = 5\%$ de margen de error para la prueba de hipótesis, considerando que un valor de p menor a 0.05 permitirá rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación (40)

3.9.Aspectos éticos

La investigación será realizada salvaguardando los principios bioéticos fundamentales tales como: Autonomía, porque se permitirá que los usuarios participantes realicen el llenado del consentimiento informado como garante de la voluntariedad de la participación. Beneficencia: porque se busca que los pacientes atendidos por quemaduras puedan recibir una buena calidad de atención de parte del profesional de enfermería. No maleficencia: porque se evitará realizar algún daño o perjuicio de forma voluntaria o involuntaria hacia los usuarios y el profesional de enfermería (41). Finalmente, el estudio contará con la autorización de la Universidad Norbert Wiener y del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1.Cronograma de actividades

Actividades	2021-2022										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O
Selección del tema	X										
Recolección de la información	X										
Elaboración del proyecto de investigación	X	X									
Presentación del proyecto de investigación			X								
Corrección del proyecto de investigación			X								
Aprobación del proyecto de investigación			X								
Ejecución del proyecto de investigación				X	X	X	X	X	X		
Recopilación y análisis de resultados										X	
Elaboración de informe final										X	
Corrección de informe final										X	
Presentación del trabajo de investigación											X

4.2.Presupuesto

MATERIALES	UNIDADES	COSTO POR UNIDAD	TOTAL
Asesor	1	600.00	600.00
Estadista	1	300.00	300.00
Paquete Papel Bond A-4	2	15.00	30.00
Lapiceros	5	1.00	5.00
Cuaderno	2	2.50	5.00
USB	1	30.00	30.00
Fólderes	5	0.50	2.50
Transporte	-	-	100.00
Refrigerios	-	-	150.00
Trámites	2	100.00	200.00
Internet mensual	8	90.00	720.00
Fotocopias	500	0.10	50.00
Impresiones	200	0.20	40.00
Total			2,232.50

El estudio será financiado al 100% por la investigadora.

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Quemaduras [Internet]. Who.int; 6 de marzo de 2018 [citado el 30 de enero de 2022]. Disponible en: [//www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/burns](http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/burns).
2. Najatt A. et al. Evaluación de la atención de enfermería brindada a niños hospitalizados con quemaduras en el Centro de Cirugía Plástica y de Quemaduras en la ciudad de Kirkuk. city. [Tesis de maestría]. Med-leg update Irak 2021 [citado el 30 de enero de 2022];21(2):35–41.
3. Aldana M, et al. Las quemaduras en la población pediátrica colombiana: del desconocimiento hacia la prevención. Sociedad Colombiana de Pediatría [Internet]. Colombia diciembre 2016 [citado el 30 de enero de 2022];49(4):128–137.
4. Moya R. et al. Quemaduras en edad pediátrica. Revista. Archivo Medico Camagüey Vol. 19(2) Cuba 2015. [citado el 30 de enero de 2022].
5. UNICEF. Confinamiento por COVID 19 aumenta casos de quemaduras en niñas y niños[Internet]. unicef.org. Costa Rica 2020. [citado el 30 de enero de 2022]. <https://www.unicef.org/costarica/comunicados-prensa/confinamiento-por-covid-19-aumenta-casos-de-quemaduras>
6. Pérez et al. Organización de unidades de quemados durante la pandemia por COVID 19: Experiencia de 5 unidades de quemados. [Internet]. Cir. plást. iberolatinoam.-

Vol. 46 - Supl. 1 – España 2020 / Pág. S63-S74. <http://dx.doi.org/10.4321/S0376-78922020000200012>

7. Ministerio de Salud MINSA Perú. Quemaduras en niños se incrementa en diciembre [Internet]. minsa.gob.pe. Lima 2020 [citado el 30 de enero de 2022]. <https://www.minsa.gob.pe/newsletter/2020/edicion-46/nota1/index.html>
8. Espinoza E. Satisfacción de las madres de familia de niños hospitalizados en la unidad de quemados frente a la calidad de atención del profesional de enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña - Lima 2018. [Tesis de Especialidad]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2019.
9. Cohaila et al. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Cirugía Infantil Quemados y Malformados del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018 [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2018 [citado el 30 de enero de 2022]. Pág.26-32
10. Andina. Archivo Web [Internet]. Rpp.pe. octubre 2016 [citado el 30 de enero de 2022]. <https://rpp.pe/archivo/actualidad/2016-10-29>
11. Santa Cruz F. Unknown, Perfil VT Justificación en la Investigación [Internet]. Blogspot.com. Lima 2015 [citado el 3 de febrero de 2022].
12. Álvarez A. Justificación de la Investigación. Nota académica Universidad de Lima [Internet]. Lima 2020 [citado el 3 de febrero de 2022].;1(1):1–3.

13. Kruszecka-Krówka A, et al. Predictores seleccionados de la satisfacción de los padres con la atención de enfermería infantil en salas de pediatría en Polonia: estudio transversal. Artículo de investigación PLoS One [Internet]. Polonia 2021;16(11):e0260504.
14. Mazhar Y, et al. Atención de enfermeras a niños quemados en los hospitales de Assiut. Revista científica de enfermería de Assiut, 2019; 7(19): 41-51. doi: 10.21608/asnj. Egipto 2019. [Internet]. [citado el 30 de enero de 2022]
15. Tsironi S. et al. Factores que afectan la satisfacción de los padres con las salas de pediatría. Artículo Original. Japan Journal Nursing Science [Internet]. 2019;16(2):212–20. [citado el 30 de enero de 2022]
16. Willebrand M, et al. Calidad percibida por los padres de la atención pediátrica de quemaduras. artículo original Journal of Critical Care [Internet]. Suecia 2018; 43:256–259.
17. Vilca S. Comunicación terapéutica y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de quemados del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja – 2018. [Tesis de Especialidad]. Universidad Nacional del Callao; 2020. Pág., 2-4.
18. Mamani S. Calidad de cuidado al paciente quemado que le brinda el personal de Enfermería en el servicio de quemados del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2017. [Tesis de Especialidad]. Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018.

19. Abarca E, et al. Grado de satisfacción de los padres acompañantes en relación a la calidad de atención de enfermería recibida en la unidad de eje quemados del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja 2015. Lima 2017 [Tesis de Especialidad]. Universidad Nacional Hermilio Valdizan 2017.
20. Ministerio De salud. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA [Internet]. Bvs minsa.gob.pe. 2012 [citado el 4 de febrero de 2022]. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
21. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. agosto 2020 [citado el 30 de enero de 2022]. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>.
22. Sociedad Española De Calidad Asistencial. Revista de Calidad Asistencial [Internet]. Fadq.org. España 2001 [citado el 4 de febrero de 2022]. Pag.S8-S10.
23. Chávez A, “Evaluación De La Calidad De Atención En Salud Mediante El Modelo De Avedis Donabedian, En El Área De Emergencia Del Hospital Paravida De Julio a diciembre 2014.” [Tesis de maestría]. Edu.sv. El Salvador 2015 [citado el 3 de febrero de 2022]. Pág.9-13
24. Rúaless M, La Calidad De Atención De Enfermería Relacionado Con El Grado De Satisfacción De Las Madres De Los Neonatos Del Hospital Carlos Andrade Marín

- [Tesis de especialidad]. Edu. Ecuador 2015 Universidad Central del Ecuador [citado el 3 de febrero de 2022]. Pág. 12-14.
25. Burnet J. Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario [Tesis de Maestría]. Neuquen: Edu.ar. Universidad Nacional de Comahue Argentina 2020 [citado el 30 de enero de 2022]. Pág.34-36
26. Orna T, et al. Conocimientos del proceso de atención de enfermería aplicados en niños menores de 10 años que se atienden en la Unidad de Quemados del Hospital Pediátrico Francisco de Icaza Bustamante Guayaquil, 2014[Tesis de Maestría]. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Médicas. Escuela de Enfermería 2015.
27. Zamora J, et al. El análisis de la calidad asistencial desde la perspectiva de la satisfacción y la experiencia del paciente: una mirada enfermera. Revista Colombiana de Enfermería, 2019, [Citado 04 de febrero de 2022] v. 18, 2, Pág. 2.
28. Mira JJ. La satisfacción del paciente: teorías, medidas y resultados [Internet]. Revista Calite Umh.es. 2006 [citado el 2 febrero de 2022]. Pág. 91-93.
29. Hernández V, et al. Satisfacción Del Usuario Externo Con La Atención En Establecimientos Del Ministerio De Salud De Perú Y Sus Factores Asociados [Internet]. Revista Peruana Medicina Experimental y Salud Publica. Lima 2019; 36(4):620-8. 2019 [citado el 4 de febrero de 2022].

30. Coronado R. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Revista Mexicana de Medicina Física y rehabilitación [Internet]. Medigraphic.com. México 2013 [citado el 3 de febrero de 2022]. Pág.26.
31. Quezada Y, Ruiz E. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año y desempeño profesional de enfermería en P.S. san Juan Chimbote 2015 [Tesis de Especialidad]. Universidad Nacional del Santa. 2015 [citado el 30 de enero de 2022]. Pág. 42.
32. Instituto Mexicano de Seguridad Social. Intervenciones de enfermería para la atención del adulto quemado en el tercer nivel de atención. Guía de práctica clínica [Internet]. México 2017 [citado 2022 Ene 18] v01(6).
33. Guerra M.et al. Intervenciones enfermeras en el abordaje de las quemaduras. Rev Cubana Enfermer [Internet]. La Habana 2019 Jun [citado 2022 Ene 18]; v 35(2): e1839.
34. Marcos L. Quemaduras y cuidados de enfermería en el paciente quemado hospitalizado. Revista sanitaria de investigación [Internet]. España 2021 [citado 2022 Ene 22] v22(6)
35. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, [Internet]. Cusco 2019 [citado 2022 Feb 22] 13(1), 102-122.
<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644->

36. Cienfuegos M. Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ [revista en la Internet]. México 2016 Dic [citado 2022 Feb 21] ; 7(13): 15-36.
37. Ramos R, Investigación aplicada en tiempos de COVID-19. Rev. OFIL·ILAPHAR [Internet]. España 2020 [citado 2022 Feb 22]; 30(2): 93-93. Epub 15-Mar-2021. <https://dx.doi.org/10.4321/s1699-714x2020000200003>.
38. Arias J. et al. Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, [Internet]. Colombia 2020. 4(2), 237-247. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73.
39. Arias J. et al. El protocolo de Investigación III: La población de estudio. Revista Alergia México. [Internet] México 2016. [citado 2022 Feb 27] 63(2), 201-206.
40. Feria H. et al. La Entrevista Y La Encuesta: ¿Métodos O Técnicas De Indagación Empírica? Didasc@lia: Didáctica Y educación. [Internet] Cuba 2020 [citado 2022 Feb 27] ISSN 2224-2643, 11(3), 62–79.
41. Sánchez M. Ética y Principios Bioéticos que rigen a la enfermería. Facultad Regional Multidisciplinaria de Chontales. [Web] Nicaragua 2018. Disponible <https://chontales.unan.edu.ni/index.php/etica-y-principios-bioeticos-que-rigen-a-la-enfermeria/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el hospital de Huánuco-2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿¿Cómo influye la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el hospital de Huánuco- 2022?</p>	<p><u>Objetivo General</u></p> <p>Demostrar cómo influye la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el hospital de Huánuco- 2022.</p>	<p>Hi: Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el hospital de Huánuco- 2022.</p> <p>Ho: No existe una relación significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el Hospital de Huánuco 2022.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención de enfermería</p> <p>Variable 2: Satisfacción de las madres</p>	<p><u>Método de investigación:</u></p> <p>Analítico, hipotético deductivo</p> <p><u>Enfoque de investigación:</u></p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p><u>Tipo de investigación</u></p> <p>Estudio de tipo aplicada</p> <p><u>Diseño metodológico</u></p> <p>No experimental, Descriptivo correlacional</p> <p><u>Población y muestra</u></p> <p>La población y muestra serán compuestas por las madres de niños atendidos en la unidad de Quemados en el hospital de Huánuco durante los meses de marzo a agosto del 2022.</p>
<p><u>Problemas Específicos</u></p> <p>¿Cómo influye la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal en la satisfacción de las madres de la unidad de quemados en el Hospital de Huánuco- 2022?</p>	<p><u>Objetivos Específicos</u></p> <p>Determinar cómo influye la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal en la satisfacción de las madres de la unidad de quemados en el Hospital de Huánuco- 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción de las madres en la unidad de Quemados en el Hospital de Huánuco- 2022.</p>		
<p>¿Cómo influye la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica en la satisfacción de las madres de la unidad de quemados en el Hospital de Huánuco- 2022?</p>	<p>Determinar cómo influye la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica en la satisfacción de las madres de la unidad de quemados en el Hospital de Huánuco- 2022.</p>			

		H2: Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de las madres en la unidad de Quemados en el Hospital de Huánuco- 2022.		La cantidad estimada es de 60 madres de niños quemados y 12 enfermeras asistenciales de la unidad de quemados, el tipo de muestreo será el no probabilístico por conveniencia.
--	--	--	--	--

Anexo 2: Operacionalización de variables

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el hospital de Huánuco-2022

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa	Instrumento
Calidad de atención en enfermería	Calidad de la atención de enfermería observada en la unidad de Quemados según los 20 ítems del instrumento divididos en las dimensiones interpersonal y técnica.	<ul style="list-style-type: none"> - Interpersonal - Técnica 	Nivel de calidad de atención de enfermería	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Baja - Regular - Alta 	Guía de observación de calidad de atención de enfermería
Satisfacción de las madres	Aprobación del cuidado de enfermería definida por la madre del niño atendido en la unidad de Quemados según los 24 ítems del instrumento divididos en las dimensiones comunicación, credibilidad, competencia, responsabilidad, seguridad y cortesía.	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Credibilidad - Competencia - Responsabilidad - Seguridad - Cortesía 	Nivel de satisfacción de las madres	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfecho - Indiferente - Insatisfecho 	Cuestionario de satisfacción

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente documento presenta información que le ayudará a decidir sobre su participación en el estudio: Calidad de atención y satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el hospital de Huánuco- 2022. Antes de decidir su participación en la investigación, lea atentamente las siguientes líneas y, de ser el caso, plantee preguntas a la investigadora para que le ayude a dilucidar alguna duda. Los datos básicos del estudio son los que se presentan a continuación:

Título del proyecto: Calidad de atención y satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el hospital de Huánuco- 2022.

Nombre del investigador: Melina Pinedo Saromo.

Participantes: Madres de niños atendidos en la unidad de quemados en el hospital de Huánuco y enfermeras asistenciales del servicio en el periodo entre marzo – setiembre del 2022.

Beneficios por participar: Permitirá optimizar los mecanismos y estrategias en el cuidado de los pacientes pediátricos que han sido hospitalizados por quemaduras, beneficiando la calidad del abordaje y el estado de salud del usuario.

Riesgo: No existe riesgo al utilizarse instrumentos no invasivos.

Costo por participar: El estudio no tiene costo por participar.

Remuneración por participar: El estudio no tiene remuneración por participar.

Renuncia: Usted tiene la libertad de renunciar a ser participante del estudio en cualquier momento sin tener que indicar razón alguna.

Consultas posteriores: Si tuviera alguna consulta luego de su participación, podrá contactar a la autora principal al número de celular 962076607.

Tras lo anterior, declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, que se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En mérito a ello proporciono la información siguiente:

DNI:

FIRMA:

FECHA:

Anexo 4. Instrumentos

GUÍA DE OBSERVACIÓN DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Nº	ÍTEMS	Sí	No
1	Saluda a los pacientes de manera general.		
2	Se dirige al paciente llamándolo por su nombre.		
3	Formula preguntas para conocer el estado de salud.		
4	Dedica tiempo para escuchar al paciente.		
5	Responde a las interrogantes del paciente.		
6	Usa un lenguaje claro y preciso.		
7	Mira al paciente cuando le habla.		
8	Trata con amabilidad al paciente.		
9	Respeto las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes.		
10	Explica los procedimientos que realiza al paciente.		
11	Utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente.		
12	La enfermera hace uso de método científico durante prestación del cuidado.		
13	Realiza su plan de cuidados, anotaciones en el kardex.		
14	La enfermera realiza educación sobre aspectos preventivos.		
15	La enfermera realiza educación sobre aspectos recuperativos.		
16	La enfermera realiza educación sobre aspectos y promoción de la salud.		
17	La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad destreza.		
18	Le brinda orientación acerca de su alimentación, reposo, medicación y las normas de la institución cuando ingreso el paciente y su alta.		

19	La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada procedimiento de atención que le realiza al paciente.		
20	Practica principios de bioseguridad.		

Muchas gracias.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Nº	ÍTEMS	Nunca	A veces	Siempre
1	Identifica Ud. el nombre de la enfermera que lo atiende.			
2	La enfermera le llama a Ud. por su nombre y apellido.			
3	La enfermera le escucha con atención cuando Ud. le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones.			
4	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir.			
5	La enfermera le comunica previamente que actividades va a realizar y con qué finalidad.			
6	La información que recibe por parte de la enfermera lo considera útil.			
7	La información recibida es precisa, pertinente e importante.			
8	Confía en la capacidad de la enfermera.			
9	La enfermera demuestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones.			
10	La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.			
11	La enfermera le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.			
12	La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia.			
13	La enfermera le saluda antes de atenderlo.			

14	La enfermera le atiende de buenas maneras, haciendo sentir bien ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca.			
15	La enfermera se interesa por su estado de salud.			
16	La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.			
17	La enfermera se preocupa por su comodidad.			
18	La enfermera le brinda educación para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito.			
19	La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su proceso de recuperación.			
20	La enfermera le proporciona algún material educativo sobre el proceso de hospitalización.			
21	Considera que el tiempo que le brinda la enfermera es suficiente.			
22	Percibe Ud. que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.			
23	Encuentra usted un ambiente de confianza.			
24	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.			

Muchas gracias.