



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de
padres en áreas de pediatría de un establecimiento
hospitalario de Lima centro, 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista
en Enfermería Pediátrica**

Presentado por:

Copa Antón, Fiorella Iveth

Código ORCID: 0000-0002-3746-5130

Asesor: Dra. Cárdenas De Fernández, María Hilda

Código ORCID: 0000-0002-7160-7585

Línea de Investigación General: Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2022

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

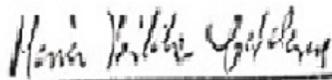
Yo, Copa Antón, Fiorella Iveth, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería Pediátrica de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima centro, 2022”, Asesorado por La Docente Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda, CE N° 114238186, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>, tiene un índice de similitud de 17 (Diecisiete) %, con código oid:14912:205994510, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Copa Antón, Fiorella Iveth
 DNI N° 46833144



.....
 Firma de Asesor(a)
 Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda
 CE N° 114238186

Lima, 09 de Octubre de 2022

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado Primeramente a Dios, a mis padres por su apoyo incondicional, al regalo más grande que Dios me supo entregar, mi hijo Mateo, la persona más importante en mi vida y la que me dio fuerzas y motivos para salir adelante.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios, a mis padres por su apoyo incondicional, y mi hijo Mateo.

Asesor: Dra. Cárdenas De Fernández, María Hilda
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

JURADO

Presidente : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee
Secretario : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth
Vocal : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

INDICE

RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
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	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	5
1.4.3 Practica	5
1.5 Delimitación de la investigación.....	6
1.5.1 Temporal.....	6
1.5.2 Espacial.....	6
1.5.3 Población o unidad de análisis.....	6
2. MARCO TEORICO.....	7
2.1 Antecedentes	7
2.1.1 Antecedentes internacionales	7
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	8
2.2 Bases Teóricas.....	10
2.2.3 SATISFACCIÓN DE LOS PADRES	12
Definición	12
2.3.1 Hipótesis general	17
2.3.2 Hipótesis específicas.....	17
3. METODOLOGIA	18
3.1 Método de la investigación	18

3.2 Enfoque de la investigación	18
3.3 Tipo de investigación	18
3.4. Diseño de la investigación	18
3.5. Población, muestra y muestreo	18
3.6. Variables y operacionalización	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.7.1. Técnica	22
3.7.2. Descripción de instrumentos	22
3.7.3. Validación.....	¡Error! Marcador no definido.
-Validez del cuestionario de satisfacción de los padres ...	¡Error! Marcador no definido.
-Validez del cuestionario de calidad de atención	¡Error! Marcador no definido.
3.7.4. Confiabilidad	¡Error! Marcador no definido.
- Confiabilidad del cuestionario de calidad de atención....	¡Error! Marcador no definido.
3.9. Aspectos éticos.....	¡Error! Marcador no definido.
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	27
4.1. Cronograma de actividades	27
4.2. Presupuesto.....	28
5. REFERENCIAS.....	29
Anexos.....	37

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.

Materiales y métodos: El presente trabajo de investigación será abordado desde el enfoque cuantitativo y su diseño metodológico será no experimental. La población será 140 padres de áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro. La muestra estará conformada por 103 padres de áreas de pediatría. La técnica de recolección de datos será la encuesta y los instrumentos que se emplearán para el trabajo de campo serán los cuestionarios de calidad de atención y satisfacción de los padres.

Palabras clave: Calidad de la Atención de Salud; Satisfacción; Enfermeras Pediátricas (Fuente: DeCS)

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between quality of nursing care and parental satisfaction in pediatric areas of a hospital in Lima Centro, 2022.

Materials and methods: This research work will be approached from the quantitative approach and its methodological design will be non-experimental. The population will be 140 parents from pediatric areas of a hospital in Lima Centro. The sample will be made up of 103 parents from pediatric areas. The data collection technique will be the survey and the instruments that will be used for the field work will be the quality of care and parental satisfaction questionnaires.

Keywords: Quality of Health Care; Satisfaction; Pediatric Nurses (Source: DeCS)

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La mejora de la calidad de la atención en salud y la satisfacción del paciente ha sido el foco de muchos estudios científicos en todo el mundo. A medida que la atención en salud se está convirtiendo en un mercado cada vez más competitivo, el estudio de la experiencia del paciente sin duda ayuda al profesional sanitario a abarcar mejor las perspectivas de los pacientes en la prestación de servicios y mejorar la satisfacción de estos (1).

Debido a la gran demanda de servicios de salud de alta calidad, los proveedores de hospitales intentan constantemente mejorar la calidad del servicio y calidad de atención, identificando las perspectiva de los pacientes y sus necesidades (2).

La calidad de atención en salud para un niño y sus padres equivale a una sensación de satisfacción con la atención. La dinámica del funcionamiento de un servicio de salud pediátrico moderno requiere de un enfoque integral que aborde los problemas de salud del niño, los problemas de desarrollo y la situación familiar (3).

La atención al usuario pediátrico involucra una duplicación del usuario, los infantes que reciben asistencia y sus padres. Principalmente estos últimos dan la valoración de cómo fue la atención que recibieron sus menores hijos y ellos. Los niveles de satisfacción del padre es un predictor de la calidad de atención que permite identificar áreas específicas que deben mejorarse (4).

En la perspectiva de los niños, la comunicación, la competencia profesional, la seguridad y virtudes como la paciencia, la honestidad y la amabilidad son factores esenciales para la calidad de atención de enfermería (5).

El enfoque de la enfermera es diferente hacia los padres, ya que ellos aprecian ser escuchados, y enfatizan la importancia del apoyo y la información que les proporciona la enfermera (6).

En el entorno clínico, los padres esperan que las enfermeras garanticen el bienestar y confort de los pacientes pediátricos, así mismo calidad y la seguridad en la atención sanitaria (7), así como también un cuidado integral que permita mejorar la salud y la calidad de atención del usuario (8). Por lo tanto, una atención eficaz de enfermería, implica la comunicación, la orientación y la educación de los padres, los cuales son aspectos que mejoran la confianza y satisfacción de los padres (9). De modo que, un paciente o familiar satisfecho es adherente a las recomendaciones médicas y de enfermería, teniendo una mayor participación en el cuidado del paciente (10).

La atención en enfermería tiene un efecto significativo en los resultados de la atención (11). Las necesidades específicas de los niños que requieren un cuidado adecuado y seguro, empatía, comunicación apropiada y una actitud respetuosa (12). Por otro lado, la calidad no solo centra en brindar asistencia física sino también implica la educación a los padres para un mejor resultado en la recuperación del niño (13).

La satisfacción con la atención de enfermería, es un factor multidimensional que evalúa la satisfacción de las expectativas del usuario-familia y la impresión de la atención que se les brinda (14). La valoración de la satisfacción de los padres es una parte relevante del cuidado holístico de enfermería al paciente pediátrico porque permite conocer la actitud de los padres hacia los servicios que se les brindan. La satisfacción de los padres es un indicador que puede verse influida por diversos factores, siendo los más relevantes, como

el estado de salud y emocional del niño, la clínica/ tratamiento de la enfermedad y el tiempo de hospitalización (15).

En los centros de atención médica pediátrica, la participación de los padres en la atención médica se ha convertido en el nuevo estándar de atención. Entre los padres y los proveedores de atención directa, la comunicación efectiva es esencial, ya que las opiniones de los padres sobre el manejo del tratamiento de sus hijos, es un aspecto fundamental para favorecer la relación enfermera-paciente-familia e incrementa la confianza, confort y satisfacción del niño y de los padres (16),(17). Estudios indican que la valoración de la satisfacción de los padres facilita la medición de la calidad de atención y ayuda a mejorar la prestación de servicios pediátricos (18).

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022?

¿Cuál es relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022?

¿Cuál es relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

-Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión Técnico y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.

-Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.

-Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Se hizo inicialmente una revisión de información bibliográfica en diversos repositorios académicos y bibliotecas digitales de salud, donde se constató que existe información escasa sobre el tema a investigar. Se encontró además que, en el lugar, donde se llevara a cabo el estudio, no se encontró antecedente alguno sobre el tema. Ante lo manifestado anteriormente, se llegó a la conclusión que hay razones suficientes para justificar el desarrollo de este estudio, que busca aportar importantes hallazgos, en la línea de investigación del cuidado de enfermería y calidad de atención, así como también conocimiento nuevo que permita obtener un diagnóstico real de la situación y establecer acciones de mejora en beneficio de los participantes.

1.4.2 Metodológica

Para desarrollar el estudio, se consideró seguir la ruta del método científico, que nos conferirá solidez teórica/metodológica, que nos conducirá la obtención de resultados significativos, que contribuyan en mejora del proceso de cuidado de enfermería en favor de los participantes menores y por tanto mejorar la satisfacción de sus padres.

1.4.3 Práctica

Por medio de los hallazgos se buscará contribuir con conocimientos nuevos, el cual será un insumo muy útil para a las autoridades sanitarias del establecimiento sanitario y a través de ello se logrará mejorar práctica de cuidado del enfermero en beneficio y bienestar de los participantes.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio se realizará en el tercer trimestre del actual año 2022.

1.5.2 Espacial

El trabajo será efectuado en un establecimiento hospitalario ubicada en Lima
Centro de nuestra ciudad capital.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Sean los padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima
Centro.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Canché (19), en Ibarra-Ecuador, en el 2019, elaboraron un trabajo, cuyo objetivo fue “Analizar el cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los pacientes en el servicio de Pediatría en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Ibarra”. El estudio fue transversal y descriptivo, participaron 60 padres y los instrumentos fueron calidad de atención y satisfacción del padre. Los hallazgos indican que, la satisfacción del padre predominó el nivel medio (44,29%) y alto (65%). Encontraron que la calidad de atención de enfermería se asoció a la accesibilidad, confort y confianza que brinda la enfermera. Concluyeron que hubo relación entre las variables ($p < 0.05$).

Pérez (20), en Loja-Ecuador, en el 2020, efectuó un trabajo, cuyo objetivo fue “Determinar la satisfacción del padre sobre la calidad de atención en enfermería”. El estudio fue descriptivo y transversal, participaron 236 padres y el instrumento fue satisfacción del padre. Los resultados indicaron que la satisfacción del padre percibido fue alta con 92,8%, de acuerdo a sus dimensiones, en monitorea y hace seguimiento tuvo una calificación con un 91,9%, mientras que conforta tuvo una calificación menor con un 20%. Encontraron que la satisfacción del padre se asoció al sexo, estado civil y estancia hospitalaria. Concluyo que la satisfacción fue alta con respecto a la calidad de atención en enfermería.

Gricelda (21), en Ecuador, en el 2019, realizó un trabajo, cuyo objetivo fue “Conocer el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátrico atendidos por el profesional de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha”. El trabajo fue mixto, participaron 79 padres y el instrumento fue satisfacción del padre. Los hallazgos indican que el 94%; el 78% eran madres que cuidaban de manera directa a sus hijos y 16% eran madres que compartían el tiempo con otros familiares. El 84% de los familiares están satisfechos, seguido del 10% poco satisfechos y el 6% nada satisfechos. Los factores que se asociaron a la satisfacción del padre fueron: la información que brindaba la enfermera, las funciones y actividades desempeñadas el cansancio, la sobre carga laboral y el recurso humano para cubrir las demandas de pacientes. Concluyo que existe una evaluación positiva de la calidad de atención en enfermería durante la estancia hospitalaria y la satisfacción del padre.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Juárez (22), en Trujillo-Perú, en el 2018, ejecuto un trabajo, cuyo objetivo fue “Determinar la relación que existe entre calidad de atención de Enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo”. El trabajo fue descriptivo-correlacional y transversal, participaron 95 padres y los instrumentos fueron calidad de atención y satisfacción del padre. Los resultados indican que, en cuanto a la calidad de atención predomino el nivel bueno (61,1%) fue buena y regular (38,9%). Mientras que, en cuanto a la SP predomino aquellos que estuvieron satisfechos (35,8%) y aquellos insatisfechos (64,2%). Concluyo que existe relación entre las dos variables ($p < 0.05$).

Ccoto (23), en Andahuaylas -Perú, en el 2018, desarrollo un trabajo, cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre calidad de atención del servicio con el grado de satisfacción percibido por los usuarios en el Consultorio Externo de Pediatría”, El trabajo fue correlacional-transversal, participaron 386 padres y los instrumentos fueron calidad de atención y satisfacción de los padres. Los hallazgos indican que, en cuanto a la satisfacción de los padres estuvieron satisfechos un 54,3% y estuvieron insatisfechos un 45,7%. De acuerdo a sus dimensiones, en seguridad predominó un 61,5% y en aspectos tangibles un 60%. En cuanto a las dimensiones de la calidad de atención, en empatía prevaleció un 50,5% y en capacidad de respuesta prevaleció un 37,2%. Concluyo que existe relación entre ambas variables ($p < 0.05$).

Cordova (24), en Lima-Perú, en el 2018, llevo a cabo un estudio, cuyo objetivo fue “ Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres de los niños con infección respiratoria aguda en los servicios de Pediatría del Hospital de emergencia de Villa del salvador”. El estudio fue descriptivo-correlacional, participaron 138 personas y los instrumentos fueron el cuestionario de calidad de atención y satisfacción de los padres. Los hallazgos señalan que, en cuanto a la calidad de atención predominó el nivel bajo con 76,8% y nivel medio con 23,2%. Según sus dimensiones, en humano, predominó el nivel bajo (67,4%), en oportuno, predominó el nivel bajo (84,8%), en continuo predominó el nivel bajo (55,1%) y en seguro predominó el nivel bajo (79%). En cuanto a la satisfacción del padre predominó el nivel bajo con 52,2%. Concluyo que existe relación entre ambas variables ($p < 0.05$).

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Calidad de atención en salud

La calidad de atención de la salud es el grado en que un servicio de salud aumenta la probabilidad del resultado de salud deseado para un individuo y una población. La "brecha de calidad" es la diferencia entre las pautas basadas en la evidencia y la atención brindada (25)

2.2.2 Calidad de atención de enfermería

Definición

La Calidad de atención de enfermería se refiere a la valoración de los valores, creencias y actitudes del enfermero en interacción con el sistema de atención sanitario. En otros términos, la calidad de los servicios es el potencial del servicio para satisfacer las necesidades expresadas y el cumplimiento de las expectativas del usuario/familia (26). El cuidado de enfermería es un factor fundamental de los servicios sanitarios (27). La satisfacción de los padres con la atención de enfermería se ha consolidado como el predictor más relevante de la satisfacción con la atención hospitalaria (28). La calidad del cuidado es la respuesta de apoyo de la enfermería a las necesidades integrales de los pacientes para su recuperación óptima a la vida cotidiana (29).

Dimensiones de la calidad de atención de enfermería

El trabajo se utilizará la escala de calidad de atención de enfermería para medir una de las variables principales, este instrumento es una herramienta fue desarrollado por. Esta

escala cuenta con 23 preguntas y 3 dimensiones las cuales se detallarán en las posteriores líneas (30).

- Técnico-Científico

Este indicador, se refiere a la capacidad de la enfermería para el manejo y dominio de conocimientos en la práctica de los cuidados dirigidos a los usuarios para brindar una calidad de atención y oportuna. La práctica técnica-científica es un componente clave para el que hacer de enfermería, ya que le permitirá ser más autónoma y brindar una mejor cuidado e información a los familiares sobre el estado del paciente, ayudara a mejorar las intervenciones logrando una mayor eficacia y una recuperación más rápida y optima del usuario, de esta manera, tanto el paciente como la familia se sentirán satisfechos con la atención percibida (31).

- Interpersonal

La dimensión interpersonal, se refiere a la relación enfermera-paciente durante la atención o las intervenciones, la cual debe ser adecuada y respetuosa para crear un ambiente adecuado y agradable para el paciente pediátrico y los padres. La relación interpresas se asocia a factores que son fundamentales y contribuyen a una calidad de atención y satisfacción de los padres, los cuales son amabilidad, empatía, comunicación horizontal, escucha activa y privacidad son aspectos que debe de llevar a cabo la enfermera para el confort y una calidad de atención. La relación enfermera-paciente en los entornos sanitarios es fundamental para garantizar una prestación sanitaria buena y eficiente (32). La satisfacción de los pacientes y su pronta recuperación dependen en gran medida del apoyo emocional, el amor y el cuidado que les brindan las enfermeras (33).

- Entorno

El entorno, se refiere al ambiente físico o espacio, donde la enfermera realiza sus intervenciones, el cual debe ser un entorno o ambiente adecuado para la estancia del paciente. El entorno es un aspecto fundamental que se caracteriza por ser estéril, organizado, que garantice privacidad y seguridad al paciente y deber de contar con los elementos y equipos necesarios para promover la comodidad y confianza en el usuario y la familia al momento de las actividades u procedimientos de enfermería (34).

2.2.3 SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

Definición

La satisfacción de los padres, se refiere a la percepción del cliente sobre la atención sanitaria, el trato y la prestación de cuidados que brinda el enfermero a los usuarios, es decir es nivel de conformidad y de los padres y ello se refleja en calidad de atención recibida (35). La calidad de los servicios médicos para un niño y sus padres equivale a una sensación de satisfacción con la calidad de atención. En el caso de un niño, la satisfacción con la calidad de atención es evaluada por los padres o tutores (36). El sentido de satisfacción de los padres con la atención está determinado por sus necesidades individuales, experiencias de hospitalizaciones previas y factores externos cambiantes, incluidos los factores sistémicos (37). La satisfacción de los padres con la atención puede verse influida por factores, como el estado de salud del niño y su impacto en el funcionamiento de la familia, el estado emocional del niño, la etapa clínica de la enfermedad y el mantenimiento de la continuidad de la atención desde el ingreso al hospital hasta el alta, incluida la preparación de los padres para continuar con la atención de

enfermería (38). La evaluación de la satisfacción de los padres es una parte del cuidado holístico de enfermería al paciente pediátrico que permite conocer la actitud de los padres hacia los servicios que se les brindan (39).

Con respecto a la población pediátrica, la experiencia de los padres/cuidadores determina la satisfacción general con la atención. La satisfacción del padre, el cuidado del niño enfermo abarca el tratamiento físico y la recuperación y también incluye cuestiones "centradas en la familia", como la disponibilidad de servicios, asegurando una estadia cómoda para el niño y la flexibilidad con el horario de visitas (40).

Satisfacción con los servicios de salud

La satisfacción del servicio indica hasta qué punto el servicio general que reciben los consumidores de salud es congruente con sus expectativas, por lo que es una medida subjetiva de valoración (41).

Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es un indicador que califica de forma indirecta o directa la calidad del desempeño del personal sanitario y el entorno físico del hospital. La satisfacción comprende como la opinión crítica y perceptiva del paciente en relación a la calidad de atención y de servicio de cuidado, el cual puede ser negativo o positivo (42). Para el paciente, la calidad de los servicios médicos equivale a una sensación subjetiva de satisfacción con la atención (43). La satisfacción con la atención médica, incluida la calidad de atención de enfermería, es un concepto multidimensional que se define de diversas formas y depende del grado de correspondencia entre la satisfacción de las expectativas del usuario y su familia y la percepción de la atención que se les brinda (44). La satisfacción del usuario es un factor importante que evalúa la calidad de atención, dicha información

permite conocer el desempeño, la gestión, el conocimiento, la competencia del profesional (27)(45). Las habilidades del personal de enfermería para cumplir con las expectativas de los pacientes contribuyen a aumentar la competitividad de una unidad de salud y las opiniones positivas de los pacientes ayudan a publicitarla (46).

Dimensiones de satisfacción de los padres

En la actual investigación, se empleará el cuestionario de satisfacción del usuario, el cual es un instrumento que presenta 26 ítems y 4 dimensiones, donde cada uno de ellos en los posteriores párrafos se explicaran cada uno de ellos (30).

- Humana

La dimensión humana se refiere a las funciones que desempeña la enfermera durante el cuidado de su paciente garantizando la seguridad y cuidando de su integridad. La atención humana se refiere a la actitud, amabilidad, empatía, entre otros valores del enfermero y el trato que brinda al paciente, juega un rol importante en la práctica del cuidado humano, el cual debe de ser adecuado y desde un enfoque integral (47). La humanización del cuidado de enfermería es un elemento importante para lograr la promoción del bienestar durante los procesos de atención dentro de los sistemas de salud. En el ambiente hospitalario este elemento está inmerso conjunto de emociones producto al sufrimiento y angustia que viven los pacientes y la familia (48). Por lo tanto, la dimensión humana, indica que la calidad de atención de enfermería, enfocado en valores humanísticos para satisfacer los requerimientos del usuario y mejorar su calidad de vida (49).

- Oportuna

La dimensión orientación oportuna se refiere a la práctica de cualidades, habilidades, valores de la enfermera durante la ejecución de sus cuidados y calidad de atención, los cuales son componentes que intervienen en la percepción y SP con la calidad de atención de enfermería. Los componentes más característicos de la dimensión oportuna es la paciencia-empatía del enfermero con el usuario para los procedimientos realizarse, la información clara, en términos sencillos y concisa sobre la condición del paciente y por último el apoyo del personal para satisfacer sus necesidades, las cuales engloban aspectos que contribuyen en la calidad de atención y satisfacción de los padres (50).

- Continua

La dimensión continua se refiere al tiempo de calidad de atención de enfermería empleado para llevar a cabo la atención y brindar una evaluación y cuidados óptimos y eficaces para satisfacer las necesidades sanitarias del infante y lograr restaurar su estado de salud del paciente pediátrico, es importante que la enfermera a cargo de la atención brinde participación activa a los padres durante el desarrollo del proceso, con la finalidad de establecer confianza, seguridad y confort en el paciente y en los padres, de esta manera lograra una calidad de atención y una buen satisfacción de los padres con respecto al calidad de atención de enfermería (51)(52)

- Segura y libre de riesgo

La dimensión segura y libre de riesgo se refiere que la enfermera responsable de la atención del usuario pediátrico tiene que fomentar un ambiente adecuado y de confort, para el bienestar del paciente y de los padres, así mismo este factor se asocia a la proporción de información que brinda la enfermería, la cual debe de ser bastante explicita, sencilla y claro

para un mejor entendimiento de los padres y ellos puedan facilitar el proceso de recuperación del niño, dicha información sobre la condición del usuario o proveniente de la familia el personal de enfermería debe manejarlo bajo confidencialidad, Por otro lado, es importante y fundamental que la enfermera brinde educación a los padres y un ambiente adecuado en bienestar del paciente y una calidad de Atención (53).

2.2.3 Atención de enfermería en servicios de pediatría

El papel del enfermero en los servicios de pediatría es crucial en la atención de niños y adolescentes sanos y en aquellos que requieren atención multidisciplinaria (54). Las enfermeras pediátricas desempeñan un papel crucial en el manejo de las condiciones de los niños y en la mejora de las habilidades de manejo de síntomas y enfermedades que presentan este grupo etario (55). La atención primaria de salud pediátrica y el rol del enfermero es fundamental porque no solo garantiza una atención primaria integrada, sino que también una alta calidad de cuidado a los niños (56).

2.2.4 Teoría de enfermería vinculada al tema

La teoría de Hildegard Peplau, señala que la relación enfermera-paciente es un proceso interpersonal terapéutico que permite brindar al paciente una orientación continua, identificar, explotación y solucionar sus problemas. Peplau enfatiza que la relación enfermera-paciente potencia el desarrollo interpersonal terapéutico y ayuda a identificar los problemas y bajo esa percepción ejecutar intervenciones en beneficio del usuario (57). Así mismo se tomó en cuenta, la teoría de Jean Watson, refiere que el cuidado necesita una forma de poder interactuar y conectarse con el paciente y la familia, con el objetivo de

proporcionar un ambiente de excelencia, comodidad, y seguridad, con altas competencias, habilidades y condiciones para lograr una atención integral (58)(59).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

-Hi: Existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.

-Ho: No existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.

2.3.2 Hipótesis específicas

-Existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería en su dimensión Técnico y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.

-Existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.

-Existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.

3. METODOLOGIA

3.1 Método de la investigación

En este trabajo se utilizará el método hipotético-deductivo, porque aborda los procesos deductivos y lógicos. El objetivo será mostrar las hipótesis planteadas al inicio. La lógica de esta investigación deductiva es generar respuestas a los presupuestos de origen teórico y obtener enunciados más específicos del problema a estudiar (60).

3.2 Enfoque de la investigación

El estudio se ejecutara desde un enfoque cuantitativo, porque para la recopilación de los datos se utilizara un instrumento de tipo cuantitativo y la información será analizada a través de la aplicación de un programa informático (61).

3.3 Tipo de investigación

El trabajo será aplicado ya que tendrá como finalidad generar la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren en el campo sobre el tema. Generalmente son aportes que buscan la solución del problema registrando los hechos que sucedan en el campo , que a su vez son insumo para el desarrollo de estudios (62).

3.4. Diseño de la investigación

El trabajo será efectuado bajo un diseño metodológico no experimental, ya que no se harán intervenciones de ningún tipo, así mismo la variable de estudio no será afectada de manera intencional (60).

3.5. Población, muestra y muestreo

La población estará conformada por de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022. Según el registro facilitado del departamento de enfermería del establecimiento, se tiene previsto una población de 140 padres por mes (promedio de los últimos tres meses) y a partir de ello será calculada una muestra. Para precisar las características establecida de los participantes se aplicarán

criterios de selección (inclusión/exclusión), las cuales se detallarán en las posteriores líneas:

Criterios de inclusión

- Padres mayores de edad
- Padres que sean cuidadores permanentes durante su hospitalización del niño.
- Padres que acompañan de forma continua a sus menores hijos (pernoctan junto a ellos).
- Padres que estén lucidos, orientados en tiempo espacio y persona.
- Padres de niños que tengan de 2 a más días de hospitalización
- Padres que estén dispuestos a brindar información y acepten dar el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Padres menores de edad.
- Padres que no estén presentes durante su hospitalización del niño.
- Padres que presenten problemas neurológicos y no estén lucidos ni orientados en tiempo espacio y persona.
- Padres que no acepten ser parte de la investigación.
- Padres de niños que tengan menos de 2 días de hospitalización.
- Padres que no estén dispuestos a brindar información y no acepten dar el consentimiento informado.

Teniendo en cuenta la población se calcula la muestra como sigue:

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

n	Tamaño de la muestra	102.80
N	Tamaño de la población	140
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%

Población: 140 padres

Muestra: Finalmente se trabajará con 103 padres en este estudio.

Muestreo: fue de tipo aleatorio simple y probabilístico.

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención	La calidad de atención de enfermería es un indicador que mide la percepción de bienestar y el nivel de satisfacción del paciente (63)(64).	La calidad de atención de enfermería es un indicador que mide la percepción de bienestar y el nivel de satisfacción de los padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de lima centro, esto se expresa en lo técnico-científico, interpersonal y entorno, los cuales serán valorados por medio del cuestionario de calidad de atención.	Técnico Interpersonal Entorno	Conocimiento, oportunidad, habilidad Saludo, amabilidad, respeto, comunicación Infraestructura, confort, ventilación, equipos, ambiente adecuado	Ordinal	Bajo 13-53 Medio 54-84 Alto 85-115
Satisfacción de los padres	Se refiere al grado de confort, bienestar y confianza de los padres y percepción de satisfacción con los cuidados pediátricos de enfermería (65)	Se refiere al grado de confort, bienestar y confianza de los padres y percepción de satisfacción con los cuidados pediátricos de enfermería, ello se expresará en humana, oportuna, continua y segura y libre de riesgo, los cuales serán evaluados por el cuestionario de SP.	Humana Oportuna Continua Segura y libre de riesgo	Disposición, respeto amabilidad, empatía Paciencia, información, necesidades Tiempo, participación de padres Explica/facilita, confianza, educación, ambiente	Ordinal	Bajo 26-60 Medio 61-95 Alto 96-130

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se usará en este trabajo será la encuesta, esta es una herramienta muy empleada en las investigaciones cuantitativas. Esta técnica es muy popular en el campo de la salud, debido a su simplicidad en su aplicación y comprensión. Por otro lado, la encuesta es un instrumento que se resalta por su flexibilidad y capacidad de adaptación a diferentes tipos de poblaciones/muestras. La encuesta permite recoger una cantidad considerable de información en un tiempo breve, de manera sistemática y estandarizada (66).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Cuestionario de calidad de atención

El presente estudio tiene como variable calidad de atención y para evaluar la variable se usará el Cuestionario de calidad de atención, este es un instrumento que valora el nivel de bienestar, conformidad y las expectativas del paciente/familia en relación la calidad de atención de enfermería, este instrumento de calidad de atención es una herramienta de recolección de datos muy conocido por sus excelentes propiedades psicométricas, aceptables coeficientes de confiabilidad y validez. Este cuestionario destaca sus numerosas adaptaciones y traducciones a otras culturas e idiomas, además por su sencillez, simplicidad y flexibilidad a las diferentes poblaciones de estudio. El instrumento calidad de atención está compuesto por 23 ítems y 3 dimensiones, los cuales son los siguientes: técnico, interpersonal y entorno. Para la calificación correspondiente del cuestionario, es importante resaltar la escala Likert que presenta cinco opciones de respuesta, siendo estas las siguientes (1=nunca, hasta 5=siempre), los valores finales se clasifican por niveles, siendo estos: alto, medio y bajo (30).

Niveles	Calidad de atención	Técnico	Interpersonal	Entorno
Bajo	23-53	9-20	7-15	7-15
Medio	54-84	21-32	16-25	16-25
Alto	85-115	33-45	26-35	26-35

Cuestionario de satisfacción de los padres

En la presente investigación tiene como variable satisfacción de los padres y para valorar dicha variable se utilizará el cuestionario satisfacción de los padres. El presente cuestionario es un instrumento muy conocido por sus excelentes propiedades psicométricas, teniendo como respaldo aceptables coeficientes de confiabilidad y validez, de igual manera se destaca sus diversas adaptaciones a otras culturas y traducciones a diferentes idiomas del mundo. El cuestionario satisfacción de los padres una herramienta de recolección de datos está comprendido por 26 reactivos y 4 dimensiones, las cuales son las siguientes: Humana, oportuna, continua y segura y libre de riesgo. Para su calificación se debe de tomar en cuenta la escala Likert que presenta cinco opciones de respuesta, siendo estas las siguientes (1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre). El instrumento satisfacción de los padres tiene como puntaje total 130 puntos y según los valores finales este se va calificar en niveles, siendo las cuales son: alto, medio y bajo (30).

Niveles	Satisfacción	Humana	Oportuna	Continua	Segura y libre de riesgo
Bajo	26-60	8-18	6-13	5-11	7-15
Medio	61-95	19-29	14-21	12-18	16-25
Alto	96-130	30-40	22-30	19-25	26-35

3.7.3. Validación

-Validez del cuestionario de calidad de atención

La validez de este instrumento se señala en el estudio de Loayza (30), del 2022, quien hace referencia a Pariona (67), el cual en el 2020, elaboro en su estudio la validez del cuestionario de calidad de atención, donde fueron participes jueces expertos, que dieron una calificación de 80%, interpretándose como aplicable. Para ejecutar la validez estadística del cuestionario se aplicó la adecuación muestral de $KMO > 0,5$ y la prueba de Bartlett de 0,000 ($p < 0,05$), valores que respaldan la validez del cuestionario.

-Validez del cuestionario de satisfacción de los padres

La validez de este instrumento se señala en el estudio de Loayza (30), del 2022, quien hace referencia a Janampa (68), que realizo su estudio en el 2020, ahí realizo la validez de contenido del Cuestionario de satisfacción de los padres, donde participaron 5 jueces expertos, que dieron una valoración de 80%, lo cual se interpreta como aplicable. Para llevara a cabo la validez estadística del cuestionario se usaron la adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin, donde obtuvieron un coeficiente mayor a 0,5 y la prueba de Bartlett ($p < 0,05$), ambos valores indican la validez del cuestionario.

3.7.4. Confiabilidad

-Confiabilidad del cuestionario de calidad de atención

La confiabilidad de este instrumento se señala en el estudio de Loayza (30), en el 2022, quien hace referencia a Pariona Y (67), que en el 2020, realizó en su estudio la confiabilidad del Cuestionario de calidad de atención, este proceso se hizo a través de la aplicación del índice Alfa de Cronbach cuyo resultado arrojó un valor de 0,743, lo que se traduce como aceptable.

-Confiabilidad del cuestionario de satisfacción de los padres

La confiabilidad de este instrumento se señala en el estudio de Loayza (30), del 2022, quien hace referencia a Janampa (68), que en el 2020, efectuó en su trabajo la confiabilidad del Cuestionario de satisfacción de los padres, dicho proceso se llevó a cabo mediante el índice Alfa de Cronbach donde obtuvo un valor de 0,810, valor que se interpreta como aceptable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El actual trabajo, para el análisis de datos se tiene previsto aplicar la estadística descriptiva. Para dicho proceso, se usará el programa estadístico SPSS v26 y las herramientas que se emplearán serán las tablas de frecuencias, medidas de tendencia central, de dispersión y el cálculo de variable, para la valoración de las variables. Luego se aplicarán pruebas de hipótesis de tipo paramétricas y no paramétricas según los datos que se recolectarán. Por último, los resultados serán expuestos en tablas para ser descritos y discutidos.

3.9. Aspectos éticos

El estudio en curso asume la aplicación de un marco bioético señalado en el Informe Belmont, es decir se aplicarán los principios de la bioética al momento de abordar a los participantes. La autonomía, se refiere a la libertad de decisión del participante, esta será aplicada con el uso del consentimiento informado que deberá ser firmado por el participante. La no maleficencia, que vela por la integridad del participante, ahí cada uno será informado que el estudio no implicará riesgo alguno para su salud. La beneficencia implica buscar el máximo beneficio para el participante, en este estudio estos serán informados sobre los aspectos positivos que trae una investigación, y finalmente justicia, que enfatiza en la distribución de beneficios, la cual debe ser equitativa entre los participantes. Los participantes tendrán las mismas oportunidades al momento de ejecutar el estudio.

El estudio será valorado y aprobado por el comité de ética de la Universidad Norbert Wiener.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022																			
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema																				
Búsquedas bibliográficas																				
Desarrollo de la situación problemática, marco teórico y antecedentes																				
Desarrollo de la importancia/ justificación																				
Desarrollo de los objetivos del estudio																				
Desarrollo del enfoque y diseño																				
Elaboración de la Población/muestra																				
Desarrollo de la técnicas e instrumentos																				
Desarrollo de la bioética																				
Elaboración del método de análisis de datos																				
Desarrollo de los aspectos administrativos																				
Desarrollo de anexos																				
Presentación del proyecto																				
Aplicación del instrumento																				
Redacción del informe final: Versión 1																				
Sustentación de informe final																				

4.2. Presupuesto

MATERIALES	2022				TOTAL
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	S/.
Equipos					
Laptop	1500				1500
Memoria USB	20				20
Útiles de escritorio					
Bolígrafos	4	4		4	12
Paquete de hojas A4		15		15	30
Material Bibliográfico					
Fotocopias		20	20	20	60
Impresión	20	20	20	20	80
Otros					
Transporte	30	20	20	30	110
Alimentación	20	20	20	20	80
Llamadas	10	10	10	10	40
Recursos Humanos					
Digitador	300				300
Imprevistos*		200		200	400
TOTAL	1904	309	90	319	2622

5. REFERENCIAS

1. Ng J, Luk B. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Educ Couns.* [revista en Internet] 2019 [acceso 9 de setiembre de 2022]; 102(4):790-796. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30477906/>
2. Ajwinder S, Prasher A. Measuring healthcare service quality from patients' perspective: using Fuzzy AHP application. *Francis Online* [revista en Internet] 2017 [acceso 9 de setiembre de 2022]; 30(4):1-4. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2017.1302794>
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. 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>
5. Foster M, Whitehead L, Arabiat D. Development and validation of the needs of children questionnaire: An instrument to measure children's self-reported needs in hospital. *J Adv Nurs* [revista en Internet] 2019 [acceso 3 de agosto del 2022]; 75(10): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31197863/>
6. Bradley A. How creation of a parent satisfaction questionnaire improved multidisciplinary service delivery in a paediatric day surgery unit. *BMJ Qual Improv Rep.* [revista en Internet] 2013 [acceso 3 de agosto del 2022]; 2(1): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26734171/>
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. Shahnavaizi M, Parsa Z, Saeed M, Amaniyan S, Griffiths P, Vaismoradi M. The effect of the emotional intelligence education programme on quality of life in haemodialysis patients. *Appl Nurs Res.* [revista en Internet] 2018 [acceso 2 de agosto de 2022]; 39(1): 1-3.
9. Ding X, Zhu L, Zhang R, Wang L, Ting T, Latour J. Effects of family-centred care interventions on preterm infants and parents in neonatal intensive care units. *Aust Crit*

- Care. [revista en Internet] 2019 [acceso 2 de agosto de 2022]; 32(1): 1-2. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30554939/>
10. Fröjd C, Leo C, Rubertsson C, Gunningberg L, Wadensten B. Patient information and participation still in need of improvement: evaluation of patients' perceptions of quality of care. *J Nurs Manag.* [revista en Internet] 2011 [acceso 2 de agosto de 2022]; 19(2): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21375626/>
 11. 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/>
 12. Epstein R, Duberstein P, Fenton J, Fiscella K, Hoerger M, Tancredi D, et al. Effect of a Patient-Centered Communication Intervention on Oncologist-Patient Communication, Quality of Life, and Health Care Utilization in Advanced Cancer. *JAMA Oncol.* [revista en Internet] 2017 [acceso 2 de agosto de 2022]; 3(1): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27612178/>
 13. 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/>
 14. Arabiat D, Whitehead L, Foster M, Shields L, Harris L. Parents' experiences of Family Centred Care practices Diana. *J Pediatr Nurs.* [revista en Internet] 2018 [acceso 2 de agosto de 2022]; 42(1): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30219298/>
 15. Abuqamar M, Arabiat D, Holmes S. Parents' Perceived Satisfaction of Care, Communication and Environment of the Pediatric Intensive Care Units at a Tertiary Children's Hospital. *J Pediatr Nurs.* [revista en Internet] 2016 [acceso 2 de agosto de 2022]; 31(3): 1-2. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26803562/>
 16. Fitzpatrick N, Breen D, Taylor J, Paul E, Grosvenor R, Heggie K, et al. Parental satisfaction with paediatric care, triage and waiting times. *Emerg Med Australas* [revista en Internet] 2013 [acceso 2 de agosto de 2022]; 26(2): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24708008/>
 17. Shafer J, Jenkins B, Fortier M, Stevenson R, Hikita N, Zuk J, et al. Parental satisfaction of child's perioperative care. *Paediatr Anaesth.*[revista en Internet] 2018 [acceso 2 de agosto de 2022]; 28(11): 1-3. Disponible en:

- <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30375746/>
18. Bjertnaes O, Strømseng I, Hestad H. Overall patient satisfaction with hospitals: effects of patient-reported experiences and fulfilment of expectations. *BMJ Qual Saf.* [revista en Internet] 2012 [acceso 2 de agosto de 2022]; 21(1): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21873465/>
 19. 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
 20. Pérez J. Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora [tesis maestría]. Loja-Ecuador: Universidad Nacional de Loja; 2020.
 21. Gricelda B. Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del personal de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha [tesis titulación]. Esmeraldas-Ecuador: Universidad Católica del Ecuador; 2019. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2006>
 22. Thelma J. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital Victor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018” [tesis titulación]. Trujillo-Perú: Univeridad Cesar Vallejo; 2018. [Internet]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25412?show=full>
 23. Ccoto J. Grado de satisfacción percibido por los usuarios y la calidad de atención del servicio del consultorio externo de pediatría del Hospital Subregional de Andahuaylas, 2017 [tesis maestría]. Lima-Perù: Universidad Inca Garcilaso de Lavega; 2018. 2018.
 24. Cordova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, hospital de emergencia de Villa el Salvador, 2018 [tesis titulación]. Lima-Perù: Universidad Inca Garcilaso de La vega; 2018. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3192>
 25. Mangione R, DeCristofaro A, Setodji C, Keeseey J, Klein D, Adams J, et al. The quality of ambulatory care delivered to children in the United States. *N Engl J Med.* [revista en Internet] 2007 [acceso 9 de setiembre de 2022]; 357(15):1515-23. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17928599/>

26. Barati O, Najibi M, Yusefi 1 A, Dehghan H, Delavari S. Outsourcing in Shiraz University of Medical Sciences; a before and after study. *J Egypt Public Health Assoc.* [revista en Internet] 2019 [acceso 1 de agosto de 2022]; 94(1): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32813129/>
27. Li Goh M, Ang E, Huak Y, Gu H, Vehviläinen K. A descriptive quantitative study on multi-ethnic patient satisfaction with nursing care measured by the Revised Humane Caring Scale. *Appl Nurs Res.* [revista en Internet] 2016 [acceso 1 de agosto de 2022]; 31(1): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27397830/>
28. Buchanan j, Dawkins p, Lindo j. Satisfaction with nursing care in the emergency department of an urban hospital in the developing world: A pilot study. *Int Emerg Nurs.* [revista en Internet] 2015 [acceso 1 de agosto de 2022]; 23(3): 1-4. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25700596/>
29. Ryan C, Powlesland J, Phillips C, Raszewski R, Johnson A, Banks K, et al. Nurses' Perceptions of Quality Care. *J Nurs Care Qual* [revista en Internet] 2017 [acceso 1 de agosto de 2022]; 32(2): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27482871/>
30. Loayza E. Calidad de atención y satisfacción de los padres, en el servicio de emergencia pediátrica, Hospital Rene Toche Groppo Chincha [tesis especialidad]. Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener; 2022. [Internet]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/5952/T061_47444204_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. 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/>
32. Larsson I, Sahlsten M, Segesten K, Plos K. Patients' perceptions of nurses' behaviour that influence patient participation in nursing care: a critical incident study. *Nurs Res Pract.* [revista en Internet] 2011 [acceso 1 de agosto de 2022]; 2011(1): 1-4. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21994832/>
33. Mako T, Svanäng P, Bjerså K. Patients' perceptions of the meaning of good care in surgical care: a grounded theory study. *BMC Nurs.* [revista en Internet] 2016 [acceso 1 de agosto de 2022]; 15(1): 1-4. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27493586/>
34. Williams M. The physical environment and patient care. *Annu Rev Nurs Res.* [revista

- en Internet] 1988 [acceso 1 julio de 2022]; 6(1): 1-2. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3291917/>
35. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q.* 1966 [revista en Internet] 2005 [acceso 1 de julio de 2022]; 83(4): 1-2. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16279964/>
 36. Smoleń E, Ksykiewicz A. Nurses' professionalism as a component of evaluation of parents/caregivers satisfaction with nursing care. *Med Pr.* [revista en Internet] 2015 [acceso 1 de agosto de 2022]; 66(4): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26536971/>
 37. Prakash B. Patient satisfaction Bhanu. *J Cutan Aesthet Surg.* [revista en Internet] 2010 [acceso 1 de agosto de 2022]; 3(3): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21430827/>
 38. Matziou V, Boutopoulou B, Chrysostomou A, Vlachioti E, Mantziou T, Petsios K. Parents' satisfaction concerning their child's hospital care. *Jpn J Nurs Sci.* [revista en Internet] 2011 [acceso 1 de agosto de 2022]; 8(2): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22117580/>
 39. Otani k, Kurz R. The impact of nursing care and other healthcare attributes on hospitalized patient satisfaction and behavioral intentions. *J Healthc Manag* [revista en Internet] 2004 [acceso 1 de agosto de 2022]; 49(3): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15190860/>
 40. Miceli P, Alexander P. Your patient--my child: seven priorities for improving pediatric care from the parent's perspective. *J Nurs Care Qual* [revista en Internet] 2005 [acceso 9 de setiembre de 2022]; 20(1):43-53. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15686076/>
 41. Tam J. Customer Satisfaction, Service Quality and Perceived Value: An Integrative Model. *Journal of Marketing Management* [revista en Internet] 2004 [acceso 9 de setiembre de 2022]; 20(7): 1-5. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1362/0267257041838719>
 42. Goodman J. Technical assistance research program (TARP). https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=TARP+Technical+Assistance+Research+Programs&publication_year=1986&; 1986.
 43. Al-Abr R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Med J* [revista en Internet] 2014 [acceso 1 de agosto de 2022];

- 29(1):3-7. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24501659/>
44. Risser N. Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. *Nurs Res.* [revista en Internet] 1975 [acceso 1 de agosto de 2022]; 24(1): 45-52. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1038021/>
 45. You H, Aiken L, Sloane D, Liu K, He G, Hu Y, et al. Hospital nursing, care quality, and patient satisfaction: cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe. *Int J Nurs Stud.* [revista en Internet] 2013 [acceso 1 de agosto de 2022]; 50(2):1-4. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22658468/>
 46. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open.* [revista en Internet] 2019 [acceso 1 de agosto de 2022]; 6(2): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30918704/>
 47. Galvin K, Sloan C, Cowdell F, Ellis C, Pound C, Watson R, et al. Facilitating a dedicated focus on the human dimensions of care in practice settings: Development of a new humanised care assessment tool (HCAT) to sensitise care. *Nurs Inq.* [revista en Internet] 2018 [acceso de 1 julio de 2022]; 25(3): 1-2.
 48. Velasco J, Heras G. Humanizing Intensive Care: From Theory to Practice. *Crit Care Nurs Clin North Am.* [revista en Internet] 2020 [acceso 1 de agosto de 2022]; 32(2): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32402312/>
 49. 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/>
 50. Fumić M, Marinović M, Brajan D. Continuous nursing education to improve the quality of health care. *Acta Med Croatica.* [revista en Internet] 2014 [acceso 1 de agosto de 2022]; 1(1): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25326985/>
 51. Jin Y, Oak W. The effectiveness of a parent participation improvement program for parents on partnership, attachment infant growth in a neonatal intensive care unit. *Int J Nurs Stud.* [revista en Internet] 2019 [acceso 1 de agosto de 2022]; 95(1): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31005676/>
 52. 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 agosto de 2022]; 16(10): 1-5.

53. Lawati M, Dennis S, Short S, Noor N. Patient safety and safety culture in primary health care: a systematic review. *BMC Fam Pract.* [revista en Internet] 2018 [acceso 1 de agosto de 2022]; 19(1): 1-19. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6026504/>
54. Goff S, Mazor K, Priya A, Moran M, Pekow P, Lindenauer P. Organizational characteristics associated with high performance on quality measures in pediatric primary care. *Health Care Manage Rev.* [revista en Internet] 2019 [acceso 9 de setiembre de 2022]; 20(10): 1-5. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31116122/>
55. Lee H, Kim A, Meong A, Seo M. Pediatric nurse practitioners' clinical competencies and knowing patterns in nursing: Focus group interviews. *Contemp Nurse.* [revista en Internet] 2017 [acceso 9 de setiembre de 2022]; 53(5):1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28415900/>
56. Staines A, Balanda K, Barron S, Corcoran Y, Fahy L, Gallagher L, et al. Child Health Care in Ireland. *J Pediatr.* [revista en Internet] 2016 [acceso 9 de setiembre de 2022]; 177:87-106. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27666279/>
57. Alligood M, Tomey A. *Nursing models and theories.* 9^o Edition. United States: Elsevier; 2018.
58. Watson J, Smith M. Caring science and the science of unitary human beings: a trans-theoretical discourse for nursing knowledge development Jean. *J Adv Nurs.* [revista en Internet] 2002 [acceso 1 de agosto de 2022]; 37(5): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11843984/>
59. Riegel F, Oliveira M, Silveira D. Contributions of Jean Watson's theory to holistic critical thinking of nurses. *Rev Bras Enferm.* [revista en Internet] 2018 [acceso 1 de agosto de 2022]; 71(4): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30156699/>
60. Hernández R, Mendoza C. *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill. 2018. 714 p.
61. Tenny S, Brannan G, Brannan J, Hopko N. Qualitative study. *StatPearls* [revista en Internet] 2021 [acceso en setiembre de 2021]; 2021. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29262162/>
62. 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 [acceso en agosto de 2021]; 8(2): 155-156. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/pdf/jsars/v8n2/v8n2_a08.pdf

63. Campbell S, Roland M, Buetow S. Defining quality of care. *Soc Sci Med.* [revista en Internet] 2000 [acceso 3 de agosto de 2022]; 51(11): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11072882/>
64. Larrabee J, Bolden L. Defining patient-perceived quality of nursing care. *J Nurs Care Qual.* [revista en Internet] 2001 [acceso 3 de agosto del 2022]; 16(1): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11668855/>
65. 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 3 de agosto del 2022]; 20(1): 1-3. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7082960/>
66. 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 en septiembre de 2021]; 35(45): 398. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33230988/>
67. Pariona Y. Nivel de satisfacción de los padres en relación al cuidado que brinda el enfermero en la unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital de Lima, 2020 [tesis titulación]. Lima-Perú: Universidad Peruana Unión; 2020. [Internet]. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3094/Yeny_Trabajo_Especialidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
68. Janampa G. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Pediatría en el Hospital General de Huacho 2016 [tesis especialidad]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. [Internet]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5270/1/Janampa_bg.pdf

Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general ¿Cuál es relación entre CAE y SP en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es relación entre CAE en su dimensión Técnico y SP en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022?</p> <p>¿Cuál es relación entre CAE en su dimensión interpersonal y SP en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022?</p> <p>¿Cuál es relación entre CAE en su dimensión entorno y SP en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre CAE y SP en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022. Objetivos específicos</p> <p>-Determinar la relación entre CAE en su dimensión Técnico y SP en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.</p> <p>-Determinar la relación entre CAE en su dimensión interpersonal y SP en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.</p> <p>-Determinar la relación entre CAE en su dimensión entorno y SP en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>-Hi: Existe relación significativa entre CAE y SP en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.</p> <p>-Ho: No existe relación significativa entre CAE y SP en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>-Existe relación significativa entre CAE en su dimensión Técnico y SP en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.</p> <p>-Existe relación significativa entre CAE en su dimensión interpersonal y SP en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.</p> <p>-Existe relación significativa entre CAE en su dimensión entorno y SP en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022.</p>	<p>V1: calidad de atención de enfermería</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>

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIOS

I. PRESENTACIÓN

Saludos, soy egresado de enfermería y le invito a participar en este estudio, que busca conocer la calidad de atención y la satisfacción padres en pediatría. Los datos que nos facilite son totalmente confidenciales.

Aspectos sociodemográficos

Edad en años: _____

Sexo: Femenino ---- Masculino -----

Estado civil: ___ Soltero(a) ___ Conviviente ___ Casado(a) ___ Separado(a) ___
Divorciado(a) ___ Viudo(a)

Nivel de instrucción: ___ Sin instrucción ___ Primaria ___ Secundaria ___ Superior
técnico ___ Superior universitario

II.- CUESTIONARIO

Instrucciones:

Marque la respuesta que se asemeja mejor a su experiencia.

CUESTIONARIO “CALIDAD DE ATENCION”

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión: Técnico						
1)	El personal está dispuesto a atender a su niño					
2)	El personal le explica los procedimientos a realizarse					
3)	El personal atiende a su niño oportunamente ante cualquier molestia					

4)	El personal demuestra habilidades y destrezas					
5)	El personal solicita autorización para realizar cualquier procedimiento					
6)	El personal le dedica tiempo necesario la atención					
7)	El personal le permite expresar sus temores y preocupaciones					
8)	El personal le explica en términos sencillas la enfermedad de su hijo					
9)	El personal pregunta y observa las necesidades de su niño					
Dimensión: Interpersonal						
10)	El médico saluda al ingresar					
11)	La enfermería saluda al ingresar					
12)	El personal es amable					
13)	El personal llama por su nombre a su hijo					
14)	El personal le trata con respeto					
15)	El personal se toma un tiempo y escucha sus preocupaciones					
16)	El personal se preocupa por la privacidad del paciente					
Dimensión: Entorno						
17)	Los carteles, letreros del hospital orientan sobre el servicio					
18)	El hospital es ordenado y limpio					
19)	El hospital tiene baños limpios					
20)	La sala de hospitalización es cómodo y adecuado					
21)	El ambiente es iluminado y ventilado					
22)	El servicio tiene equipos adecuados y disponibles					
23)	La sala de espera y hospitalización son adecuados					

CUESTIONARIO “SATISFACCION DE PADRES”

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión: Humana						
1	Le agrada que la enfermera le salude por su nombre					
2	La enfermera es indiferente al ingresar al servicio					
3	La enfermera es amable					
4	La enfermera le habla suavemente y es comprensible					
5	El trato de la enfermera es adecuado					
6	La enfermera muestra desinterés por sus inquietudes					
7	La enfermera le orienta sobre la salud de su hijo					
8	La enfermera le explica los procedimientos					
Dimensión: Oportuna						
9	La enfermera es impaciente con sus dudas					
10	La enfermera se molesta cuando le solicita información					
11	La enfermera esta correctamente uniformada					
12	La enfermera le brinda tratamiento a su hijo en el horario establecido					
13	La enfermera es indiferente cuando le pregunta sobre el tratamiento					
14	Durante su estancia en el servicio la enfermera esta dispuesta a atenderle					
Dimensión: Continua						
15	La enfermera le explica los procedimientos a realizar					
16	La enfermera involucra su participación en la atención					

17	La enfermera la hace esperar para ser atendido					
18	La enfermera mantiene confidencialidad con el diagnóstico					
19	Cuando tiene dudas la enfermera, está ocupada para escucharle					
Dimensión: Segura y libre de riesgo						
20	La enfermera crea un ambiente de confianza					
21	La enfermera es paciente y le brinda buen trato					
22	Recibe sesiones educativas sobre la salud de su hijo					
23	La enfermera se llama por su nombre					
24	La enfermera le orienta las normas del servicio					
25	La enfermera respeta la privacidad del paciente					
26	El ambiente del niño tiene buena ventilación					

Gracias por participación

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Copa Antón Fiorella Iveth

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en este estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima Centro, 2022. Su ejecución ayudará a mejorar la atención en salud en estas áreas.

Procedimientos

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

- Se le brindara información sobre este
- Se le solicitara del consentimiento informado
- Se le solicitara respuesta las preguntas del cuestionario

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

Riesgos

Su participación en el estudio no implica riesgo alguno para usted

Beneficios

Usted se beneficiará conociendo los resultados del estudio, así mismo de haber aspectos positivos estos irán directamente en su beneficio

Costos e incentivos

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

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus

archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante el estudio, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Copa Antón Fiorella Iveth, teléfono: 955117050 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: