



Universidad  
Norbert Wiener

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**“Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de  
niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-  
2022”**

Trabajo académico para optar el título de Especialista en Enfermería  
Pediátrica

Presentado por:

**Autora:** Lic. Huanay Hurtado, Ester Carola

**Código orcid:** 0000-0002-3450-6849

**Asesor:** Dr. Ivan Javier Basurto Santillan

**Código orcid:** 0000-0001-5472-0853

**Línea de investigación**

**Salud y bienestar**

HUANCAYO – PERÚ

2022

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, ... **HUANAY HURTADO ESTER CAROLA** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y  Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "....."**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN PEDIATRÍA DE UN HOSPITAL NACIONAL, HUANCAYO-2022**"Asesorado por el docente: Dr. Ivan Javier Basurto Santillan.

DNI ... 07345898 ORCID... orcid.org/ 0000-0001-5472-0853 ..... tiene un índice de similitud de ( 20 ) (veinte) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:237371820 \_\_\_\_\_ 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 1

**HUANAY HURTADO ESTER CAROLA** Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: 20111757

.....  
 Firma de autor 2

DNI: .....



Mp. Ivan Javier Basurto Santillan

Firma

Dr. Ivan Javier Basurto Santillan.

DNI: .....07345898

Lima, ...01...de.....junio ..... de.....2023.....

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por su constante apoyo, inmenso cariño y motivación.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Wiener, por la posibilidad que nos brinda de seguir creciendo a nivel profesional; a los docentes por el esfuerzo y dedicación que ponen para formarnos y a todas las personas que hicieron posible este logro.

**ASESOR:**

Dr. Ivan Javier Basurto Santillan

**JURADOS:**

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña.

Secretario : Mg. Paola Cabrera Espezua.

Vocal : Dra. Milagros Lizbeth Uturunco Vera.

## INDICE GENERAL

Portada .....	i
Título .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Indice General.....	vii
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
1. EL PROBLEMA .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	4
1.3. Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1. Objetivo general .....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación .....	6
1.4.1. Teórica.....	6
1.4.2. Metodológica.....	6
1.4.3. Práctica .....	7
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	7
1.5.1. Temporal .....	7
1.5.2. Espacial .....	7
1.5.3. Población o unidad de análisis .....	7
2. MARCO TEÓRICO .....	8

2.1. Antecedentes .....	8
2.2. Bases teóricas.....	10
2.3. Formulación de hipótesis .....	16
2.3.1. Hipótesis general .....	16
2.3.2. Hipótesis específicas .....	17
3. METODOLOGÍA.....	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 .....	19
3.6. Variables y operacionalización .....	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.7.1. Técnica .....	21
3.7.2. Descripción de instrumentos .....	21
3.7.3. Validación .....	22
3.7.4. Confiabilidad.....	22
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	22
3.9. Aspectos éticos.....	23
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	24
4.1. Cronograma de actividades.....	24
4.2. Presupuesto .....	25
5. REFERENCIAS .....	26
6. ANEXOS .....	33
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	34

Anexo 2: Instrumentos.....	35
Anexo 3: Validez de instrumentos.....	39
Anexo 4: Confiabilidad de instrumentos .....	40
Anexo 5: Consentimiento informado.....	41

## Resumen

Los profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de pediatría asumen una serie de responsabilidades de gran envergadura, debido a la vulnerabilidad de los pacientes que ahí se atienden y las necesidades que presentan. Desde esa perspectiva, se requiere mantener un contacto permanente con los padres de familia, más aún en el caso de niños hospitalizados, ya que es necesario unir esfuerzos para lograr su recuperación. Sin embargo, este contacto muchas veces no se realiza de manera sostenida y adecuada, situación que es necesario detectar para tomar acciones que contribuyan a elevar la calidad de atención de enfermería y, por ende, alcanzar la satisfacción de los padres.

**OBJETIVO:** Determinar cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital nacional de Huancayo, 2022. **MATERIALES Y MÉTODOS:** Será cuantitativo, no experimental - transversal y descriptivo-correlacional. Participarán 80 padres de familia. La técnica será la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios, uno para medir la variable calidad de atención de enfermería y otro para medir la satisfacción de los padres de niños hospitalizados.

**Palabras clave:** calidad, atención de enfermería, satisfacción, padres, servicio de pediatría.

## **Abstract**

Nursing professionals who work in the pediatric service assume a series of far-reaching responsibilities, due to the vulnerability of the patients who are cared for there and the needs they present. From this perspective, it is necessary to maintain permanent contact with parents, even more so in the case of hospitalized children, since it is necessary to join efforts to achieve their recovery. However, this contact is often not carried out in a sustained and adequate manner, a situation that must be detected in order to take actions that contribute to raising the quality of nursing care and, therefore, achieve parental satisfaction. **OBJECTIVE:** To determine the relationship between quality of nursing care and satisfaction of parents of children hospitalized in the pediatric service of a national hospital in Huancayo, 2022. **MATERIALS AND METHODS:** It will be quantitative, non-experimental - cross-sectional and descriptive-correlational. 80 family parents. The technique will be the survey and the instruments will be two questionnaires, one to measure the variable quality of nursing care and another to measure the satisfaction of parents of hospitalized children.

**Keywords:** quality, nursing care, satisfaction, parents, pediatric service.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

De acuerdo con los datos proporcionados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el año 2019 fallecieron alrededor de 5,2 millones menores de 5 años y, en la mayor parte de los casos, se debió a factores tratables y prevenibles. De esa cifra, 1,5 millones eran niños entre 1 y 11 meses, mientras que 1,3 millones correspondió a niños de 1 a 4 años. Así también, dicho año, murieron 500 mil niños en un rango etario que fluctúa entre 5 y 9 años (1). En este contexto, una de las principales preocupaciones se centra en la calidad de atención de enfermería, pues a pesar de los esfuerzos realizados por este grupo de profesionales, las deficiencias subsisten, poniendo en riesgo la salud de los pacientes pediátricos hospitalizados y, complementariamente, la satisfacción de los padres con la labor enfermera (2).

Así también, existen estudios que reportan la gran desigualdad que existe respecto a la calidad y la seguridad que se presenta en la atención que brindan los enfermeros a pacientes pediátricos debido a las condiciones hospitalarias en cuanto a infraestructura, mobiliarios, espacios, recursos y presupuestos; aparte de las características personales y de especialización con las que cuentan estos profesionales para desplegar cuidados que respondan a las necesidades de cada niño hospitalizado (3).

En un estudio realizado en China con la participación de 167 madres de niños hospitalizados, se halló que la calidad de la atención enfermera aún requiere optimizarse, especialmente en los aspectos de comunicación y la interacción entre pacientes, madres y enfermeras, dado que la satisfacción con el servicio brindado solo alcanzó al 54,1%, situación que exige tomar acciones para mejorar la percepción que se tiene respecto a la labor que realizan los profesionales de enfermería (4).

En muchos casos, la calidad de atención enfermera se ve afectada por diversos factores, entre los que se encuentran la escasez mundial de estos profesionales, con una brecha aproximada de 5,9 millones en el 2020 y con proyecciones de aumentar a un total de 10,6 millones en el 2030, debido a los efectos producidos por la pandemia (5). A ello se añade el insuficiente nivel de especialización, expresado en escasos conocimientos, limitadas actividades de capacitación y la falta de cumplimiento de las directrices de enfermería pediátrica, panorama que complica la adecuada atención de enfermería y se refleja en los niveles de satisfacción de los padres de paciente pediátricos (6).

En América Latina, la situación es parecida pues existe gran desigualdad respecto a la densidad de profesionales enfermeros; así en países que presentan una renta baja solo hay 9,1 enfermeros por cada 10 mil habitantes, mientras que en aquellos que tienen renta alta se hallan 107,7 de estos profesionales por cada 10 mil habitantes. Esta situación es perjudicial para la calidad de atención que se brinda, más aún si se buscan profesionales especializados en un área específica como pediatría, pues se convierten en limitantes que no permiten responder a las necesidades de los pacientes ni satisfacer las expectativas que tienen los padres de familia respecto al servicio que esperan recibir (7).

Asimismo, la deficiente calidad de la atención en el sector salud, afecta de manera irreversible a los niños generándoles diversas problemáticas que incluyen limitaciones en el neurodesarrollo, discapacidades temporales o permanentes y la muerte. En esta línea, en Ecuador el porcentaje de fallecimiento de niños menores de 5 años es de 13,8%, por cada mil nacidos vivos y, en la mayor parte de casos, este fatal desenlace pudo prevenirse (8), mientras que a nivel regional la tasa de mortalidad en este mismo grupo etario fue de 16% hasta el año 2020 (9).

De ahí la relevancia de la labor que cumplen los profesionales de enfermería dentro del ámbito de pediatría, dado que son el principal apoyo durante el periodo de

hospitalización de los niños y los responsables directos de la atención que se les brinda para coadyuvar a su recuperación. De no contar con la especialización, conocimientos y práctica acorde al tipo de cuidados que brindan, se pueden producir eventos adversos, accidentes, omisiones o en general una mala praxis que puede decantar en la muerte del menor (10).

En el Perú, la cifra de niños menores de 5 años fallecidos se incrementó en el 2018, pasando de 18 por cada mil habitantes a 19 por el mismo número de habitantes, mientras que en provincias se eleva a 27 por cada mil habitantes (11). A ello se suma la situación que atraviesa el sector salud, con hospitales que no reúnen las condiciones para brindar una atención de calidad, reducidos espacios para albergar a los pacientes, equipos de protección insuficientes y, en el caso puntual de las enfermeras, una sobrecarga de laborales que es ampliamente tratada pero no solucionada. Estas son algunas de las barreras que requieren ser superadas, junto con las de especialización pediátrica, pues en la actualidad, a pesar de los esfuerzos, la calidad de atención enfermera no responde de manera integral a las necesidades de los niños, generando insatisfacción por parte de sus padres (12).

Esta misma situación se ha detectado en el servicio de pediatría de un hospital público de Huancayo, pues no se cuenta con los profesionales de enfermería suficientes para atender la amplia demanda de pacientes que llega a esta unidad. Así también, se requiere de personal especializado que contribuya a establecer acciones y estrategias orientadas a optimizar la calidad de la atención, aspecto que aún presenta muchas brechas, generando percepciones de satisfacción poco favorables.

Si la situación sigue así, se pone en peligro la salud de los pacientes pediátricos y su bienestar, dejándolos expuestos a eventos adversos o equívocos durante su permanencia en el hospital; más aún si se considera la multiplicidad de patógenos que

existen dentro de estas instalaciones que pueden provocar algún tipo de infección nosocomial, complicando su condición y perjudicando su recuperación. Este panorama se vuelve más álgido si hay alguna enfermedad preexistente o el nivel de gravedad que presenta el niño es muy alta.

Es por ello que se requiere realizar esta investigación, pues los resultados que se obtengan ayudarán a tomar acciones de mejora para optimizar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos del hospital de Huancayo en el que se llevará a cabo el estudio.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022?

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022?

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.

Determinar cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.

Determinar cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

La justificación de esta investigación se centra en los aportes que se podrán realizar a partir de los resultados obtenidos durante su desarrollo, permitiendo ampliar los conocimientos respecto a las variables calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados, grupo etario que involucra cuidados permanentes y especializados, debido a su vulnerabilidad y los requerimientos propios de la afección o enfermedad que presentan. Al respecto, también se considera que el trabajo se justifica dentro del ámbito de enfermería pediátrica, dado que se resaltarán la actividad que realizan los profesionales de enfermería para cumplir con su misión de cuidados humanizados, a partir de los postulados propuestos por Kalisch en su Modelo de Cuidado Perdido en Enfermería, el cual se basa en tres aspectos centrales: estructura, proceso y resultado (13) y de Hildegard Peplau con el modelo de cuidado para la enfermería.

### **1.4.2. Metodológica**

El estudio se justifica por el marco metodológico que lo guía. Asimismo, por los instrumentos que se han seleccionado para el estudio, pues ambos cuentan con sus respectivas validaciones y el correspondiente proceso de confiabilidad, aspectos que se detallan en el apartado respectivo. Por otra parte, se considera un valioso punto de referencia para considerar en otros trabajos de investigación que se ocupen de esta misma problemática.

### **1.4.3. Práctica**

Los resultados que se encuentran como producto de esta investigación permitirán a los directivos tener un conocimiento más amplio respecto a la situación que se atraviesa en el hospital, respecto a las variables de estudio. Con esta base, podrán tomar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de atención que brinda la enfermera a los niños hospitalizados, a través de capacitación, intervenciones educativas, acompañamiento, talleres, entre otras acciones que permitan fortalecer el trabajo que realizan los profesionales enfermeros. Así también, se podrán realizar encuestas de satisfacción a los padres, de forma que se pueda ir midiendo los avances conseguidos y asumir estrategias de mejora continua que vayan perfilando los cuidados enfermeros y permitan responder a las necesidades de los pacientes, de forma que se cumpla con las expectativas que tienen los padres de familia.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

Se realizará entre los meses de enero y marzo de 2023.

### **1.5.2. Espacial**

Se desarrollará en el servicio de pediatría de un hospital de Huancayo.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

Participarán 80 padres de familia.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **A nivel internacional**

Thibodeau et al. (14) 2022, en Canadá, tuvieron el objetivo de “Examinar la satisfacción de los padres con la atención proporcionada a sus hijos por enfermeras pediátricas”. El estudio fue cuantitativo. La muestra fue de 537 padres. El instrumento fue el cuestionario. Se halló que la satisfacción con la calidad de atención brindada por las enfermeras obtuvo un puntaje de 18,31 de un total de 20; en cuanto a la comunicación se halló un puntaje medio de 28,00, mientras que las competencias clínicas alcanzaron una puntuación media de 27,84 y el comportamiento 28,51 todo ello sobre una base de 30 puntos. Se concluyó que existe un buen nivel de satisfacción respecto a la atención de las enfermeras.

Kruszecka et al. (15) 2021 en Polonia, efectuaron su trabajo de investigación con el propósito de “Evaluar la satisfacción de los padres con la atención de enfermería infantil en salas de pediatría en Polonia: estudio transversal”. El estudio fue transversal. La muestra incluyó a 1030 padres de niños hospitalizados. Los instrumentos fueron el cuestionario estandarizado empático y una ficha de datos sociodemográficos. Se halló que el 90% tiene alto nivel de satisfacción respecto a la atención enfermera. Se concluyó que el grado de satisfacción es alto. Sin embargo, se concluyó que es necesario implementar un plan de mejora de la calidad de la atención enfermera en pediatría, centrado en los padres y niños de la primera infancia.

Kruszecka et al. (16) 2019, en Polonia, realizaron su estudio con el objetivo de “Evaluar los determinantes de la satisfacción de los padres con la atención de enfermería en las salas de pediatría”. El estudio fue transversal. Participaron 336 padres de niños hospitalizados. El instrumento empleado fue el cuestionario Emphatic contextualizado.

Se halló que la satisfacción con la atención enfermera alcanzó un puntaje de 4,19. Se concluyó que los determinantes de satisfacción fueron la edad del niño, la forma de admisión y la educación de los enfermeros.

#### **A nivel nacional:**

Villavicencio (17) 2022, en Lima, estableció el objetivo de “Establecer la relación de calidad de atención de enfermeras en el nivel de atención de mamás de niños internados en un hospital del Cusco”. La investigación fue básica, correlacional. Participaron 50 madres. Se aplicaron dos cuestionarios. Se halló un  $p= 0.01$ , concluyendo que la correlación entre calidad de atención y satisfacción es directa y positiva.

Arévalo (18) 2022, en Chiclayo, tuvo el propósito de “Determinar la relación que existe entre calidad en la atención y nivel de satisfacción en servicio de pediatría, según padres de familia en un centro de salud cajamarquino”. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, correlacional. La muestra contó con 100 padres. Se aplicaron dos cuestionarios. Se halló un Rho de Spearman = 0,744, con un  $p= 0,000$ , concluyendo que la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de padres fue alta y significativa.

Cielo (19) 2020, plasmó el objetivo de “Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción materna en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos”. El estudio fue descriptivo correlacional. Participaron 40 madres. Los instrumentos fueron la escala de Satisfacción Materna y una escala de Cuidado Humanizado. Se encontró que el 52,5% de la muestra percibió el cuidado humanizado en nivel alto, pero el nivel de satisfacción tuvo nivel bajo para el 55% de madres. También se halló un  $r= 0,893$  y un  $p= 0,00$ . Se concluyó que la relación es alta y significativa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de atención de enfermería**

Dentro del servicio de pediatría la calidad de atención de enfermería es una pieza fundamental para contribuir a la recuperación de los niños y, desde esa perspectiva, las características que cada una de estas profesionales posee es fundamental, pues de ello dependerá el tipo de conexión que se establezca en la díada enfermera – paciente y que contribuirá a optimizar los procesos que se realicen (20).

Estas aseveraciones son relevantes si se desea alcanzar una buena calidad de atención enfermera, dado que es un factor elemental para responder a las necesidades de los pacientes, alcanzar la satisfacción de los usuarios y dar una cobertura sanitaria que cumpla con los protocolos, normatividad y estándares establecidos dentro de este sector a nivel técnico, es decir tipo de servicios y procedimientos para implementarlos; y funcional; referido a la forma en la que se logra acceder a la prestación de servicios (21).

Desde esta perspectiva, la calidad de la atención implica que se responda a las necesidades específicas de los niños, promoviendo acciones de monitoreo que permitan a los profesionales enfermeros asumir estrategias para reducir el dolor, el manejo de medicamentos, la efectivización de procedimientos especializados en función a cada realidad. Por otro lado, se considera también la relevancia del conocimiento enfermero, pues ello contribuirá a tener una mejor praxis y, por ende, optimizar el servicio que se realiza (22).

Al respecto, la OMS define la calidad de la atención de enfermería como la medida en que se realizan los servicios sanitarios a personas y poblaciones de pacientes, con el fin de optimizar la salud mediante sistemas seguros, oportunos, eficaces, eficientes, equitativos y centrados en el ser humano. Asimismo, se considera que los cuidados que

efectúan los profesionales de enfermería son un indicador de la calidad de atención, ya que mantienen una interacción constante con el paciente y son los más cercanas a ellos (23).

Este rol se hace especialmente significativo en las salas de pediatría dado que tienen que mantener un contacto permanente no solo con los niños sino también con los padres, situación desafiante debido al alto grado de estrés que se genera en ellos por la ansiedad y la incertidumbre respecto a la condición del paciente, haciendo necesario que el cuidado sea humanizado y brinde las garantías de seguridad respectivas (24).

#### **2.2.1.1. Estrategias enfermeras para la atención de pacientes pediátricos**

El uso de estrategias es un elemento clave para que las enfermeras puedan optimizar la calidad de atención que brindan a los pacientes pediátricos. Una de estas es el juego, herramienta que se considera terapéutica, ya que permite distraer al niño y aliviar el malestar emocional que experimentan debido a la situación que atraviesan. Cabe recordar aquí que esta actividad es esencial para los niños y la oportunidad de vivirlo durante el periodo de hospitalización lo hace superar la irritabilidad, las actitudes agresivas o su dificultad para interactuar (25).

Otras estrategias relevantes para alcanzar la recuperación del paciente pediátrico hospitalizado se hallan en acciones que contribuyan a mejorar la nutrición del menor; las estrategias de salud a nivel de familia; estrategias para la vigilancia permanente de la salud del niño; estrategias comunicativas para fortalecer el vínculo entre enfermeros, pacientes y familias (26).

Al respecto, se puede señalar que la comunicación terapéutica es una estrategia que coadyuva a fomentar la interrelación con los padres de familia, de forma que se

puedan unir esfuerzos para mejorar el estado de salud del niño hospitalizado, dado que la información es más fluida, el clima que se genera es de respeto permanente y la amabilidad redundan en actitudes positivas para ambas partes. Así también, se logra una participación más activa del paciente y de los padres, aspectos que redundan en beneficio de la salud de los niños (27).

#### **2.2.2.2. Teoría de enfermería para la variable 1**

La calidad de atención de enfermería es un aspecto elemental dentro del servicio sanitario, más aún si se considera que estos profesionales son los que mantienen contacto directo con los pacientes durante periodos prolongados de tiempo, debido a la naturaleza de su labor. En el caso de pacientes pediátricos se requiere de una mayor dedicación, pues el trato y cuidados deben involucrar no solo los que se requiere por el tipo de dolencia que presentan sino también la aplicación de estrategias que contribuyan a reducir el temor y la ansiedad en los niños, buscando brindar una atención holística que promueva la recuperación de los pacientes (28).

Sin embargo, estos aspectos muchas veces no se ponen en práctica, se producen errores u omisiones que pueden perjudicarlos. Desde esa perspectiva, el Modelo de Cuidado Perdido en Enfermería de Kalisch se enfoca en proporcionar herramientas para que los enfermeros tomen conciencia de la relevancia del cuidado que despliegan para la atención a los pacientes, considerando que los errores o equívocos que cometan afectan la calidad. De esta manera, se promueven tres componentes principales: (1) estructura, considerando infraestructura del hospital; atención al paciente y características personales de los enfermeros; (2) proceso; atención acorde a las necesidades del paciente y (3) resultado, referido a los efectos que tiene en el paciente (29).

### **2.2.2.3. Dimensiones de la variable 1**

#### **Dimensión técnico científico**

Se centra en las acciones que realizan los profesionales de enfermería al momento del ingreso, la información que brinda, los procedimientos para valorar al niño y todas aquellas que involucren la atención a las necesidades del menor (30).

#### **Dimensión humana**

Se enfoca en aspectos de interacción entre los enfermeros y el niño, mediante el acercamiento, el tono de la voz utilizado, el respeto, la preocupación que demuestra en la atención y la paciencia para escuchar al paciente, estableciendo mecanismos para absolver a sus inquietudes (30).

#### **Dimensión entorno**

Esta dimensión considera todos aquellos aspectos que se cuidan para brindar una atención de calidad al niño, tomando en cuenta la privacidad, la individualidad, el orden en la habitación donde se encuentra; la ventilación, el mobiliario y todos aquellos elementos que permiten una mejor estancia en el hospital (30).

### **2.2.3. Satisfacción de los padres de niños hospitalizados**

La satisfacción es un indicador que permite evaluar la eficacia de la atención que reciben los niños hospitalizados y es relevante por las consecuencias que se derivan de sentirla o no. Desde esta perspectiva, su incidencia positiva significaría que la atención que reciben por parte de las enfermeras es adecuada y se ajusta a lo que ellos necesitan y desean, convirtiéndose en un factor que les puede ayudar a superar las emociones de

tristeza, miedo, ansiedad o estrés que les genera el periodo que dura su estancia en la institución de salud (31).

Por otra parte, la experiencia de los pacientes permite evaluar las acciones que realizan los profesionales enfermeros respecto a la asistencia sanitaria a los niños que se encuentran hospitalizados, de manera que se puedan ir tomando las acciones correctivas que se requieran para mejorar la calidad del servicio que brindan, situación que puede marcar la diferencia entre la pronta recuperación de los pacientes pediátricos o la extensión de su permanencia dentro del hospital (32). De ahí que la definición de satisfacción del paciente se entiende como la diferencia entre las expectativas que tienen los pacientes respecto a los servicios que brinda el hospital y aquellos que realmente recibe (33).

Dentro de los aspectos que pueden contribuir a mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes se encuentra la confianza que se transmite a los pacientes, la amabilidad durante la atención, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, entre otros aspectos que pueden ayudar a mejorar el cuidado, permitiendo responder a las necesidades reales de los pacientes y realizar las actividades de manera eficaz y eficiente (34).

Asimismo, es importante resaltar las tendencias actuales para el cuidado de pacientes pediátricos críticos y que se conoce como el enfoque centrado en el paciente y la familia, pues considera que la participación de los padres es un eje fundamental para alcanzar la recuperación del menor; de ahí que los profesionales de enfermería deben integrarlos de manera activa, tanto para los cuidados como para la toma de decisiones (35).

### **2.2.3.1. Teorías enfermeras de la variable 2**

La teoría que se acoge para efectos de esta variable de investigación es la que propuso Hildegard Peplau con su modelo de cuidado para la enfermería, en la que enfatiza respecto a las relaciones interpersonales que se deben propiciar entre enfermeros y pacientes. Para este caso es importante considerar que la comunicación e interacción se va a generar también con los padres de familia, quienes asumen un rol insoslayable, pues son el contacto directo con los niños que se encuentran hospitalizados. Desde esa perspectiva, es necesario que los enfermeros comprendan lo que niños y padres experimentan durante la estancia hospitalaria, de manera que puedan brindar cuidados especializados, dejando la puerta abierta para que ambos se sientan apoyados, informados y guiados de manera constante. Estas acciones son relevantes no solo porque permiten potenciar la calidad de la atención de los profesionales de enfermería, sino también porque ello redundará en la satisfacción de los padres (36).

### **2.2.3.2. Dimensiones de la variable 2**

#### **Dimensión humana**

Considera los aspectos relacionados con la interacción de la enfermera y el niño hospitalizado, considerando el saludo, la mención del nombre del niño cuando se establece el contacto, la relación que se genera entre ellos, el trato y el respeto (30).

#### **Dimensión oportuna**

Se centra en los cuidados enfermeros propiamente dichos, considerando acciones para la disminución del dolor, la administración de medicamentos, higiene y confort, así como la información que se brinda a los padres respecto a la evolución del niño (30).

### **Dimensión continua**

Contempla la orientación que se brinda al paciente, la preocupación que se demuestra más allá de la atención y la información clara y viables (30).

### **Dimensión segura**

Se enfoca en la seguridad del paciente y los cuidados que se deben efectuar de manera constante (30).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

#### **Hipótesis de trabajo (Hi)**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.

#### **Hipótesis nula (Ho)**

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.

### 2.3.2. Hipótesis específicas

**Hi1:** Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.

**Ho1:** No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.

**Hi2:** Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.

**Ho2:** No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.

**Hi3:** Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.

**Ho3:** No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

El estudio seguirá el método hipotético deductivo, dado que se basa en la teoría general respecto a las variables calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados, a fin de contextualizarlos en el ámbito específico de un hospital de Huancayo y establecer las hipótesis de estudio (37).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

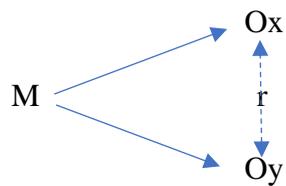
Será cuantitativo dado que se hará uso de procedimientos estadísticos para procesar, medir y cuantificar las variables de estudio; así también, contrastar las hipótesis sujetas a investigación (38).

#### **3.3. Tipo de investigación**

Será aplicada, porque los resultados obtenidos durante el desarrollo del estudio, contribuirán a mejorar la problemática detectada en el ámbito de enfermería pediátrica, especialidad que requiere ampliarse dentro del entorno peruano (39).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

No habrá manipulación alguna de las variables, por tanto, será no experimental; así también, será transversal porque la información será recogida en un único momento del tiempo. El alcance será descriptivo porque se caracterizarán cada una de las variables y dimensiones; asimismo, será correlacional porque las hipótesis serán sometidas a contrastación, de forma que se pueda determinar si existe relación o no entre variables (40).



Donde

- O= Muestra de investigación
- $O_x$ = Calidad de atención de enfermería
- $O_y$ = Satisfacción de los padres de niños hospitalizados
- $r$  = relación de  $O_x$  y  $O_y$

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### **Población**

Se encuentra constituida por individuos con rasgos y características semejantes (41). Para estos efectos serán 80 padres de familia que tienen a sus hijos hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital de Huancayo, considerando los siguientes criterios:

#### **De inclusión:**

- Enfermeros que trabajan en el servicio de pediatría de un hospital de Huancayo.
- Enfermeros que deseen formar parte del estudio y firmar el consentimiento informado.

#### **De exclusión fueron:**

- Enfermeros que se desempeñan en otras áreas de un hospital de Huancayo.
- Enfermeros que no quieran participar.

## Muestra:

La muestra estará conformada por toda la población, es decir los 80 padres de familia de niños hospitalizados.

### 3.6. Variables y operacionalización

**Tabla 1**

Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención de enfermería	Medida en que se realizan los servicios sanitarios a personas y poblaciones de pacientes, con el fin de optimizar la salud mediante sistemas seguros, oportunos, eficaces, eficientes, equitativos y centrados en el ser humano (23).	Medida en que los padres de familia de niños hospitalizados en un hospital de Huancayo valoran los servicios brindados por las enfermeras, considerando las dimensiones técnico – científico, humano y entorno, las cuales serán medidas con un cuestionario.	Técnico – científico	Información – educación Efectividad Eficacia Continuidad Seguridad	Ordinal Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Buena = 51 - 75 Regular = 26 - 50 Mala = 1 - 25
			Humano	Trato Interés Paciencia Confianza Respeto		
			Entorno	Privacidad Individualidad Limpieza y orden Iluminación y ventilación Comodidades		
Satisfacción de los padres de niños hospitalizados	Diferencia entre las expectativas que tienen los pacientes respecto a los servicios que brinda el hospital y aquellos que realmente recibe (33).	Diferencia entre las expectativas que tienen los padres de familia de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital de Huancayo, respecto a los servicios que brindan las enfermeras y aquellos que realmente recibe, considerando las dimensiones humana, oportuna, continua y segura, las que se medirán con un cuestionario.	Humana	Normas de salud Amabilidad Respeto	Ordinal Nada satisfecho (1) Poco satisfecho (2) Satisfecho (3) Muy satisfecho (4)	Nada satisfecho = 1 - 16 Poco satisfecho = 17- 32 Satisfecho = 33-48 Muy satisfecho = 49 - 64
			Oportuna	Cuidados biológicos Estado de salud		
			Continua	Orientación respecto a los cuidados Preocupación para el estado del paciente Orientación y seguimiento		
			Segura	Ambiente Procedimientos Explicación		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica que se utilizará es la encuesta, con su instrumento el cuestionario, el cual se utilizará para medir las dos variables de estudio: calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

El cuestionario que medirá la variable calidad de atención de enfermería fue elaborado por Doraliza Correa en el año 2018. Cuenta con 25 ítem, organizados en 3 dimensiones: técnico - científica (9 ítems), humano (8 ítems), entorno (8 ítems). La calificación es: nunca = 1 punto; a veces = 2 punto; siempre = 3 puntos. La escala valorativa es: buena = 51 – 75; regular = 26 – 50 y mala = 1 - 25. El tiempo de aplicación será aproximadamente de 25 minutos (30).

El cuestionario que medirá la variable satisfacción de los padres de niños hospitalizados fue elaborado por Doraliza Correa en el año 2018. Cuenta con 16 ítem, organizados en 4 dimensiones: humana (5 ítems), oportuna (4 ítems), continua (3 ítems), segura (4 ítems). La calificación es: siempre (3 puntos); a veces (2 punto) y nunca (1 puntos). La escala valorativa es: Nada satisfecho = 1 – 16; poco satisfecho = 17- 32; satisfecho = 33-48 y muy satisfecho = 49 - 64. El tiempo de aplicación será aproximadamente de 20 minutos (30).

### **3.7.3. Validación**

Fue efectuada por Doraliza Correa en el año 2018; el procedimiento se llevó a cabo con la participación de 7 jueces expertos y ambos instrumentos alcanzaron la aceptación para su aplicación. Esto se corroboró con la prueba binomial que se hizo de ambos cuestionarios con un  $p=0.031 - p < 0.05$ .

### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad obtenida en el cuestionario para medir la calidad de la atención de enfermería obtuvo de 0.78 en el Alfa de Cronbach y el cuestionario para la medición de la satisfacción en padres de niños hospitalizados fue de 0.81 en el Alfa de Cronbach. De esta forma se puede establecer que los dos instrumentos cuentan con los puntajes que garantizan su aplicabilidad.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Los datos obtenidos se procesarán en una tabla matriz construida en el programa Excel 2021. Una vez trabajados los datos, se trasladarán al programa SPSS vs 27. Asimismo, se hará uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, considerando que las variables tienen naturaleza cualitativa. De esta manera, se podrán efectuar las estadísticas descriptivas e inferenciales. Las primeras serán presentadas en tablas y figuras y en el segundo caso se realizará la contrastación de las hipótesis para determinar las probables relaciones entre variables.

### 3.9. Aspectos éticos

**Autonomía:** consiste en respetar la decisión autónoma de los padres de familia de aceptar participar o no en esta investigación; en los casos de aceptación firmarán el respectivo consentimiento informado (42).

**No maleficencia:** se centra en el cuidado primordial de la vida humana, evitando cualquier daño a la integridad y salud de los padres de familia que participen (42).

**Justicia:** se enfoca en el bien común (42), aspecto clave en este trabajo, por lo cual siempre se cuidará que el trato con todos los padres sea equitativo y homogéneo.

**Beneficencia:** se centra en buscar el bien común del ser humano; en este caso se busca contribuir a mejorar la calidad de atención que brindan los enfermeros a los pacientes pediátricos hospitalizados, de forma que se contribuya de manera efectiva a su recuperación y se mejore el nivel de satisfacción con la labor que realizan los profesionales de enfermería para que el estado de salud de sus niños evolucione favorablemente (42).

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

Actividades	2023											
	Ene				Feb				Mar			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.Redactar proyecto de investigación.												
2. Presentar y adaptar el proyecto de investigación												
3. Elaborar y adaptar los instrumentos de investigación.												
4. Recolectar y analizar la información												
5. Presentar el Informe												
6. Sustentar la tesis												

#### 4.2. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
<b>A. Materiales</b>			100
-Manuscritos: copias, Internet.			200
- Papelería bond A4	3 millares	20.00	50
- Utensilios de escritorio			
<b>B. Servicios</b>			
- Computadora	500 horas	1.00	500
- Impresión	100	0.50	50
- Fotocopia	1000	0.05	100
- Anillado	02 ejemplares	10.0	60
- Empastado			120
<b>c. Viáticos</b>			800
- Pasajes			
		<b>TOTAL</b>	2060

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la supervivencia y el bienestar de los niños. [Internet] Suiza. [Consultado 11 Dic 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/children-reducing-mortality>
2. Loureiro F, Borges Z. Estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel Delphi. *Enferm. glob.* [Internet] 2021; 20(62): 129-175. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.429701>
3. Lasater K, McCabe M, Lake E, Frankenberger D, Roberts K, Agosto P, et al. Safety and Quality of Pediatric Care in Freestanding Children´s and General Hospitals. *Hosp Pediatr.* [Internet] 2020; 10(5): 408-414. Disponible en: [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7187389/#\\_\\_ffn\\_sectitle](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7187389/#__ffn_sectitle)
4. Jin I. Factors influencing the quality of nursing care as perceived by mothers of hospitalized children in South Korea. *Child Health Nurs Reser.* [Internet] 2021; 27(3): 266-275. Disponible en: <https://doi.org/10.4094/chnr.2021.27.3.266>
5. Consejo Internacional de Enfermeros. Resumen de evidencia para políticas del Consejo Internacional de Enfermería. Escasez mundial de enfermería y retención de enfermeras. [Internet] 2021. Disponible en: [https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20Policy%20Brief\\_Nurse%20Shortage%20and%20Retention\\_SP.pdf](https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20Policy%20Brief_Nurse%20Shortage%20and%20Retention_SP.pdf)
6. Muhayimana D, Arakaza D, Ndayegamiye D, Bamboneyho J, Anna T, Niyongabo E. Pediatric Nursing Care and Its Practices in three Health Care Facilities. *Open J Nurs.* [Internet] 2020; 10(12). Disponible en: <https://doi.org/10.4236/ojn.2020.1012093>
7. Consejo Internacional de Enfermeras. Apoyar y retener en 2022 y más allá: la fuerza laboral de enfermería global y la Covid-19. [Internet] 2022. Disponible en:

[https://www.icn.ch/system/files/2022-02/Sustain%20and%20Retain%20in%202022%20and%20Beyond-%20The%20global%20nursing%20workforce%20and%20the%20COVID-19%20pandemic\\_SP.pdf](https://www.icn.ch/system/files/2022-02/Sustain%20and%20Retain%20in%202022%20and%20Beyond-%20The%20global%20nursing%20workforce%20and%20the%20COVID-19%20pandemic_SP.pdf)

8. Pérez A, Méndez L, García E, Goldstein N, Meléndez I. Quality in Health Services and its Challenge in the Ecuadorian Reality. *J Qual Healthcare Eco*. [Internet] 2022; 5(6): 1-11. Disponible en: <https://doi.org/10.23880/jqhe-16000309>.
9. Banco Mundial. Tasa de mortalidad, menores de 5 años (por cada 1.000) – Latin America & Caribbean. [Internet] 2020. Disponible en: <https://datos.bancomundial.org/indicador/SH.DYN.MORT?locations=ZJ>
10. Barros I, Lourenco M, Nunes E, Charepe Z. Intervenciones de Enfermería Promotoras de la Adaptación del Niño/Joven/Familia a la Hospitalización: una Scoping Review. *Enferm. glob*. [Internet] 2021; 20(61): 539-596. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.413211>.
11. Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja. Plan Operativo Institucional modificado. [Internet] 2020. Disponible en: [https://www.insnsb.gob.pe/docs-trans/upp/RD%20N%C2%B0%20000161-2020-DG-INSNSB%20POI%202020%20INSNSB%20MODIFICADO%20V.2\\_POI.pdf](https://www.insnsb.gob.pe/docs-trans/upp/RD%20N%C2%B0%20000161-2020-DG-INSNSB%20POI%202020%20INSNSB%20MODIFICADO%20V.2_POI.pdf)
12. Ministerio de Salud. Diagnósticos de brechas de infraestructura y equipamiento del sector salud. [Internet] 2022. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2022/diagnostico-brechas-infraestructura-sector-salud-2022.pdf>
13. Gonzáles A, Moreno M, Cheverría S. Cuidado de enfermería perdido percibido por madres de pacientes pediátricos hospitalizados. *Sanus*. [Internet] 2021; 5(15). Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi15.175>

14. Thibodeau B, Southon S, Beaudoin W, Jurasek L, Perry S, Dorfman T. Parent Satisfaction With Pediatric Nurse Practitioner Care in Specialty Services. *J Pedhc*. [Internet] 2022. 1-8. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.pedhc.2022.04.004>
15. Kruszecka A, Cepuch G, Gniadek A, Smolen E, Piskorz K, Micek A. Selected predictors of parental satisfaction with child nursing care in paediatric wards in Poland—Cross-sectional study. *PlosOne*. [Internet] 2021; 19. Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0260504>
16. Kruszecka A, Smolen E, Cepuch G, Piskorz K, Perek M, Gniadek A. Determinants of Parental Satisfaction with Nursing Care in Paediatric Wards-A Preliminary Report. *Int J Environ Res Public Health*. [Internet] 2019; 16(10): 1774. Disponible en: [10.3390/ijerph16101774](https://doi.org/10.3390/ijerph16101774).
17. Villavicencio Y. Calidad de atención de enfermeras y nivel de satisfacción de madres de niños hospitalizados en un hospital del Cusco, 2022. [Tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98777/Villavicencio\\_MY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98777/Villavicencio_MY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Arévalo M. Calidad de atención y satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino. [Tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103080/Ar%c3%a9valo\\_VMK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103080/Ar%c3%a9valo_VMK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Cielo M. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción materna del niño hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos pediátricos. [Tesis para optar el

- título de Segunda Especialidad]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2020.
- Disponible en:  
[http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1246/TL\\_CoronadoChanameAna\\_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1246/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Comparcini D, Simonetti V, Tomietto M, Pelander T, Cicolini G. Children's Perceptions About the Quality of Pediatric Nursing Care: A Large Multicenter Cross – Sectional Study. *J Nurs Scholar*. [Internet] 2018. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/jnu.12381>
  21. Takele A, Adamu A, Debalkie D. Quality of Pediatric Healthcare Services and Associated Factors in Felege-Hiwot Comprehensive Specialized Hospital, North – West Ethiopia: Parental Perception. *Patient Prefer Adherence*. [Internet] 2020; 14: 1649-1658. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/PPA.S264106>
  22. Forsner M, Morelius E, Hanberger L. Questionnaires to Measure Process and Structure of Quality Indicators for Pediatric Nursing. *Pediatr Qual Saf*. [Internet] 2021; 6: e381. Disponible en: [10.1097/pq9.0000000000000381](https://doi.org/10.1097/pq9.0000000000000381)
  23. Ojewale L, Akingbohunbe O, Akinokun R, Akingbade O. Caregivers' perception of the quality of nursing care in child health care services of the University College Hospital, Nigeria. *J. Ped. Nurs*. [Internet] 2022; 66: 120-124. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2022.05.024>
  24. Gelkop C, Kagan I, Rozani V. Are emotional intelligence and compassion associated with nursing safety and quality care? A cross-sectional investigation in pediatric settings. *J Pediat Nurs*. [Internet] 2022; 62: E98-E102. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2021.07.020>

25. Gomes L, De Oliveira C, Dimas J, Ribeiro P, Feitosa J, Bezerra E, et al. Use of therapeutic play in nursing care for school-age children: a scoping review. MedRxiv. [Internet] 2022. Disponible en: <https://doi.org/10.1101/2022.03.18.22272614>
26. Sayuri M, Neill S, Falleiros D. Nursing strategies for child health surveillance. Rev Lat Am Enfermagem. [Internet] 2018; 26: e3007. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6053288/>
27. Yeon S, Cho H. Exploring the Influences of Nurses' Partnership with Parents, Attitude to Families' Importance in Nursing Care, and Professional Self-Efficacy on Quality of Pediatric Nursing Care: A Path Model. Int J Environ. Res. Public Health. [Internet] 2020; 17 (5452): 1-13. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17155452>
28. Zárate R, Mejías M. Cuidado perdido de enfermería. Estado del arte para la gestión de los servicios de la salud. Enf. Univ. [Internet] 2019; 16(4): 436 – 451. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.4.777>
29. Silva M, López J, Moreno M, González P, Interrial M. Cuidado de enfermería perdido y factores contribuyentes en un hospital de Tabasco, México. Hor. Sanit. [Internet] 2021; 20(2): 207-215. Disponible en: <https://doi.org/10.19136/hs.a20n2.4041>
30. Salhuana F. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José, Chíncha 2016. [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Salud]. Chimbote: Universidad San Pedro; 2018. Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/6979#:~:text=Se%20demostr%C3%B3%20que%20existe%20relaci%C3%B3n,solo%20llega%20a%20ser%20regular.>

31. Gómez M, Lozano J, Lanzarote M, Rupérez R, Avilés I, Schoenfelder T, et al. A Measurement Scale to Assess Children's Satisfaction with Hospitalization in the Andalusian Population. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. [Internet]. 2019; 16 (3110): 1-10. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph16173110>
32. Kaipio J, Karisalmi N, Hiekkänen K, Stehammar H, Lahdenne P. Development of the Patient Experience Questionnaire for Parents of Pediatric Patients (PEQP). *Stud Health Technol Inform*. [Internet]. 2019; 257: 200-205. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30741196/>
33. Ozturk H, Demirsoy N, Florczak K. Patients' Perceptions of Nursing Care in a University Hospital. *Nurs Scienc Quar*. [Internet]. 2020; 33(1): 12-18. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/0894318419881798>
34. Tlacuilo A, Vizcarra M, Morgan Z, Hernández A, Ortega R, Guevara E. Parental satisfaction with health care during child hospitalization at a social security facility in Mexico. *Bol Med Hosp Infant Mex*. [Internet]. 2021; 78(6): 549-556. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24875/BMHIM.21000051>
35. Cmol I, Argenta A, Morrow B. Satisfacción de los padres con la calidad de la atención en una unidad de cuidados intensivos pediátricos de Sudáfrica. *Sur: Afr. J. crítico care*. [Internet]. 2018; 34(2): 50-56. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.7196/sajcc.201.v34i2.366>
36. Vásquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutierrez I, Romero M et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev salud pública*. [Internet] 2018; 20(2): 254-257. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
37. Hernández R, Mendoza C. *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill. 2018.

38. Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill; 2014
39. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Ecuador, Universidad Internacional del Ecuador, 2020.
40. Cabezas E., Andrade D., Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: ESPE; 2018.
41. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. Lima: Ediciones de la U, 2018.
42. Honorato M, Pinto N, De Souza R, Carvalho R, Morgandinho F, Cordero J. Principio bioético de la autonomía en la atención a la salud indígena. Rev Bioet. [Internet] 2022; 30(2): 373-381. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-80422022302533ES>

## **6. ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACION DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022? ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022? ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> Determinar cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022. Determinar cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022. Determinar cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b> <b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022. <b>Ho:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</b> <b>Hi1:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022. <b>Ho1:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022. <b>Hi2:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022. <b>Ho2:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022. <b>Hi3:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022. <b>Ho3:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> calidad de atención de enfermería</p> <p><b>DIMENSIONES:</b> 1. Técnico – científico 2. Humano 3. Entorno</p> <p><b>VARIABLE 2:</b> Satisfacción de los padres de niños hospitalizados</p> <p><b>DIMENSIONES</b> 1. Humana 2. Oportuna 3. Continua 4. Segura</p>	<p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativo</p> <p><b>METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> Método: hipotético deductivo Tipo: básica Alcance: descriptivo – correlacional Diseño: No experimental - transversal</p> <p><b>POBLACIÓN/MUESTRA:</b> 80 padres de familia de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital de Huancayo.</p>

## Anexo 2: Instrumentos

### Instrumento 1

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

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

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

<b>16</b>	Las enfermeras inspiran confianza al atender a su niño			
<b>17</b>	Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño.			
	<b>ENTORNO</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
<b>18</b>	La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)			
<b>19</b>	La enfermera respeta la individualidad del niño			
<b>20</b>	El personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño.			
<b>21</b>	La enfermera le informo sobre cómo mantener el orden en el ambiente.			
<b>22</b>	El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención.			
<b>23</b>	El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención.			
<b>24</b>	La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado.			
<b>25</b>	Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño.			

## Instrumento 2

### “Cuestionario para medir la variable satisfacción de los padres de niños hospitalizados”

El cuestionario servirá para recopilar información respecto a la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital de Huancayo. Se le invita a realizar este breve cuestionario contestando las preguntas de la manera más sincera posible.

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

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

### Anexo 3: Validez de instrumentos

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

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

**P= 0.217/7**

**P = 0.031**

**P< 0.05**

Entonces el instrumento es válido.

## Anexo 4: Confiabilidad de instrumentos

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

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

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

#### Donde:

Satisfacción del usuario

N : Número de ítems: 16

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

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

Calidad de la atención

N : Número de ítems: 25

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

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

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

**Primera variable:** 0.81 Alta Confiabilidad

**Segunda Variable:** 0.78 mediana confiabilidad

**Por lo tanto, los instrumentos son confiables.**

## Anexo 5: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
Investigadores : Huanay Hurtado, Ester Carola  
Título : “Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital nacional de Huancayo, 2022”

---

**Propósito del estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital nacional de Huancayo, 2022”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener *Huanay Hurtado, Ester Carola*. El propósito es: Determinar cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital nacional de Huancayo, 2022

#### Procedimientos:

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

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

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

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

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

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

#### Costos e incentivos

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

#### Confidencialidad:

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

#### Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el *Lic. Huanay Hurtado, Ester Carola* al 969 828 283 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

#### CONSENTIMIENTO

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

---

Participante

Nombres:

DNI:

---

Investigadora

Nombre:

DNI: