



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los padres  
de familia en el servicio de pediatría de un hospital del Ministerio de  
Salud de Lima, 2023**

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

**Presentado por:**

**Autora: Castro Gutierrez, Rosa Bertha**

**Código ORCID: 0009-0000-5943-846X**

**Asesor: Montoro Valdivia, Marcos Antonio**


**Código ORCID: 0000-0002-6982-7888**

**Línea de Investigación General:**

**Salud, Enfermedad y Ambiente**

**Lima – Perú**

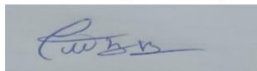
**2023**

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

Yo, ... **CASTRO GUTIERREZ ROSA BERTHA** 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 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DE UN HOSPITAL DEL MINISTERIO DE SALUD DE LIMA, 2023”** Asesorado por el docente: Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia DNI ... 003560692 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>..... tiene un índice de similitud de ( 19) (diecinueve) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:245360334..... 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

.....  
 Firma de autor 2

**CASTRO GUTIERREZ ROSA BERTHA** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....42838653

DNI: .....



Firma

Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia.

DNI: ..... 003560692 .....

Lima, ...10...de...julio..... de.....2023.....



DEDICATORIA:

Mi trabajo la dedico a mis hijos que son el mejor regalo que Dios y a mis padres que son fuente de mi inspiración para seguir adelante.

**AGRADECIMIENTO:**

Agradezco a dios por guiarme en mi camino.

ASESOR:

Asesor: Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia Código ORCID:  
0000-0002-6982-7888

**JURADOS :**

<b>Presidente</b>	<b>: Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña</b>
<b>Secretario</b>	<b>: Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera</b>
<b>Vocal</b>	<b>: Mg. Maria Angelica Fuentes Siles</b>

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Asesor	v
Jurado	1
Índice de contenido	1
Resumen	4
Abstract	4
1. EL PROBLEMA	4
1.1. Planteamiento del problema	4
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodológica	7
1.4.3. Práctica	7
1.5. Delimitaciones de la investigación	8
1.5.1. Temporal	8
1.5.2. Espacial	12
1.5.3. Población o unidad de análisis	



2. MARCO TEÓRICO
  - 2.1. Antecedentes
  - 2.2. Bases teóricas

2.3.	Formulación de hipótesis	24
2.3.1.	Hipótesis general	24
2.3.2.	Hipótesis específicas	24
3.	METODOLOGÍA	25
3.1.	Método de la investigación	25
3.2.	Enfoque de la investigación	25
3.3.	Tipo de investigación	25
3.4.	Diseño de la investigación	25
3.5.	Población, muestra y muestreo	26
3.6.	Variables y operacionalización	27
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1.	Técnica	28
3.7.2.	Descripción de instrumentos	28
3.7.3.	Validación	31
3.7.4.	Confiabilidad	31
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	33
3.9.	Aspectos éticos	34
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	35
4.1.	Cronograma de actividades	35
4.2.	Presupuesto	36
5.	REFERENCIAS	37
	ANEXOS	53
	Anexo 1. Matriz de consistencia	54
	Anexo 2. Instrumento	55
	Anexo3. Formato de consentimiento informado	57



## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

**Métodos:** El estudio se utilizará el método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo y correlacional. La población y muestra estará conformada por 90 padres de familia de niños hospitalizados, siendo el muestreo no probabilístico por conveniencia. Para el procesamiento y análisis de los datos de la encuesta, primero se ordenará la información recolectada, luego se llevará a cabo la codificación, una vez recolectados los datos se organizará los datos de acuerdo a sus variables de estudio, los datos se procesarán utilizando el programa Microsoft Excel y el software estadístico SPSS para generar tablas y/o gráficos por dimensiones e indicadores del estudio de la primera variable calidad de atención de enfermería y de la segunda variable satisfacción de los padres de familia; asimismo, se usará la Prueba de Correlación de Spearman (Rho), para determinar la relación entre las variables.

**Palabras claves:** Calidad de atención, enfermería, satisfacción, padres de familia

## **ABSTRACT**

**Objective:** To determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of parents in the Pediatric Service of a Hospital of the Ministry of Health of Lima, 2023.

**Methods:** The study will use the hypothetical method -deductive, quantitative approach, applied type, non-experimental design, cross-sectional, descriptive and correlational. The population and sample will be made up of 90 parents of hospitalized children, the sampling being non-probabilistic for convenience. For the processing and analysis of the survey data, first the collected information will be ordered, then the coding will be carried out, once the data is collected, the data will be organized according to their study variables, the data will be processed using the Microsoft Excel program and the SPSS statistical software to generate tables and/or graphs by dimensions and indicators of the study of the first variable quality of nursing care and the second variable satisfaction of parents; Likewise, the Spearman Correlation Test (Rho) will be used to determine the relationship between the variables.

**Keywords:** Quality of care, nursing, satisfaction, parents

## **1. EL PROBLEMA**

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

La Organización Mundial de la Salud (OMS), refirió que la satisfacción de los padres juega un papel vital en la elección de la atención pediátrica más adecuada en niños y niñas, destacando las relaciones interpersonales enfermera-padres, la accesibilidad de los servicios, la provisión de información sobre la salud y los procesos de toma de decisiones; asimismo, se ha demostrado que la comunicación, el intercambio de información, el apoyo emocional, la participación familiar, las habilidades de tratamiento y las condiciones ambientales son de suma importancia para lograr la plena satisfacción en relación con la calidad de atención (1).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), evidenció que la satisfacción de los padres es una percepción sobre la prestación de un servicio específico de una institución, se ha convertido en un indicador de resultado bien establecido y una herramienta para evaluar la calidad de atención del servicio, así como un aporte para desarrollar estrategias y brindar atención al paciente accesible, sostenible, económica y aceptable, que refleja el equilibrio entre expectativas de atención ideal con la percepción de la atención real y disponible (2).

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA), estimó que los pacientes pediátricos requieren un ambiente hospitalario específico con enfoque personalizado del equipo médico y participación de los padres en la atención en cada paso del proceso terapéutico; por lo tanto, para garantizar al niño reciba servicios de enfermería de alta calidad durante la hospitalización, es necesario centrarse en los problemas de salud, desarrollo del paciente pediátrico, considerar aspectos de la familia y el contexto social al planificar servicios particulares (3).

La calidad es una de las características más importantes de la atención de la salud y el factor determinante clave de la satisfacción de los padres con el servicio prestado; es decir, la calidad de la atención de enfermería significa principalmente el nivel de satisfacción percibida por la atención brindada a un niño hospitalizado debido a una dolencia de salud; por lo que, la satisfacción con los servicios recibidos lo evalúa principalmente los padres, quien es el cuidador principal que participa en la atención y en la toma de decisiones (4).

La calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de niños hospitalizados es la cuestión clave de la calidad general del servicio percibida como una diferencia entre las expectativas y las necesidades de la atención que realmente se brindó, siendo parte integral del cuidado holístico que brinda el potencial para descubrir la atención según las opiniones relacionadas con el servicio y puntos de vista de los pacientes pediátricos con referencia al respeto de los derechos de los niños y padres durante la hospitalización (5).

Por todo ello, permite la evaluación de la situación y optimiza los servicios prestados, induciendo una mayor resolución, rentabilidad y competitividad de la institución de salud, así como su promoción entre pacientes pediátricos y padres potencialmente muy satisfechos, lo que puede conducir a comportamientos más saludables después del alta hospitalaria; además, la calidad de atención de enfermería determina la satisfacción de los padres (6).

Asimismo, cada vez hay más conciencia de que la atención centrada en la familia en especial los padres de familia es un componente vital de la calidad general en la atención, durante toda la atención pediátrica, incluida el momento de la atención del niño hospitalizado recomienda llevar una estrecha relación con el profesional enfermero y brindar información pertinente acerca de los pacientes pediátricos a los padres debe ser una práctica estándar (7).

Por consiguiente, la satisfacción debido a la atención hospitalaria pediátrica ayuda a los padres a comprender mejor la enfermedad del hijo y mejorar la adherencia al tratamiento, conduce a mejores resultados de salud y desarrollo, mejores experiencias del niño y familia; además, la atención centrada en la familia reduce la duración de la estadía en el hospital, disminuye el estrés y la ansiedad de los padres al momento del alta y disminuye la tasa de reingresos hospitalarios, lo que aumenta la satisfacción de los padres con los servicios (8).

El resultado más importante de la atención pediátrica es la mejora de salud del niño; sin embargo, la satisfacción de los padres se asocia con resultados positivos como son la adherencia al régimen terapéutico, comprensión de la información y comunicación estrecha; por ende, la calidad de los servicios brindados por el profesional de enfermería durante la atención al niño y sus padres equivale a una sensación de satisfacción o insatisfacción (9).

Finalmente, medir las prioridades junto con la satisfacción brinda conocimiento no solo sobre la satisfacción de los padres, sino también sobre lo que los problemas significan para los padres y en qué medida se evalúan como importantes; por lo tanto, la identificación de las prioridades de los padres puede ser un instrumento importante para mejorar las formas de medir la calidad de atención y puede ayudar a mejorar la atención de enfermería (10).

En el Servicio de Pediatría de un hospital del Ministerio de Salud de Lima, a diario se atienden a muchos pacientes pediátricos para aliviar sus dolencias o problemas de salud, por lo cual se deben de contar con enfermeros altamente capacitados en el cuidado de niños, para brindar una atención de enfermería de calidad técnico-científico, humano y del entorno; y de esta manera lograr cumplir de forma satisfactoria todos los requerimientos que presentan los padres de familia en cuanto a la atención humana, oportuna, continua y segura.



## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científico y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humano y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023?

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

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científico y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humano y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023

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

### **1.4.1. Teórica**

El presente es de suma relevancia teórica ya que afianzará los conocimientos acerca de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de familia; donde la atención juega un papel importante del desarrollo y mejora de los servicios de salud, se ha demostrado que los usuarios que están satisfechos con la calidad de la atención recibida cumplen con los protocolos de tratamiento y también recomiendan la atención clínica a otros; por todo ello, lograr la plena satisfacción de los padres de niños hospitalizados requiere cumplir con las expectativas, necesidades y/o deseos en relación con la atención de la salud; además, este estudio ayuda a los enfermeros a comprender las deficiencias de los servicios de pediatría de los hospitales para luego proponer las estrategias de mejora correspondientes.

#### **1.4.2. Metodológica**

El presente estudio servirá como un modelo a seguir a las futuras investigaciones sobre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de familia; aportando para ello su situación problemática, los estudios previos, su base teórica, así como la metodología cuantitativa, descriptiva, corte transversal, no experimental y correlacional; teniendo como referencia la aplicación de sus instrumentos ya validados y confiables.

#### **1.4.3. Práctica**

El estudio apoyará la praxis de enfermería para llevar a cabo una calidad de atención desde la perspectiva de los padres de niños hospitalizados en los servicios de pediatría mediante una comunicación eficaz e información clara que aborde las preocupaciones de los padres sigue siendo la piedra angular de una atención de enfermería de calidad; asimismo, para supervisar la calidad de atención de enfermería se debe proporcionar un sistema de medición de la satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención de enfermería centrada en la familia en la mejora y el progreso de estos esfuerzos en beneficio de sus hijos; teniendo prioridades como satisfacción de los padres y evaluaciones de la atención pediátrica hospitalaria se basan en gran medida en la comunicación entre los enfermeros y los padres.

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

#### **1.5.1. Temporal**

El estudio se realizará a partir de enero del 2023 y culminará en julio del 2023.

### **1.5.2. Espacial**

En el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, ubicado en la provincia y departamento de Lima – Perú.

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

Se trabajará con la población de 90 padres de familia de niños mayores de 29 días y menores de 14 años 11 meses y 29 días que se encuentran hospitalizados en el área de pediatría, con estancia hospitalaria mayor a 24 horas de un hospital del Ministerio de Salud (MINSA).

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Leyes (11), en el 2021, en Ecuador, realizaron un estudio que tuvo como objetivo *“determinar la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y el grado de satisfacción de los padres que asisten a la emergencia del Centro de Salud San Rafael.* Teniendo una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional. Las técnicas de estudio fueron encuestas y como instrumentos dos cuestionarios validados; conformados por una población y muestra de 97 padres de familia de niños hospitalizados. Los resultados fueron la calidad de atención de enfermería alta 56%, media 33% y baja 11%; asimismo, el grado de satisfacción de los padres fue satisfecho 59% y medio satisfecho 41%. Las conclusiones fueron que la calidad de atención alta conlleva a una mayor satisfacción.

Arias et al. (12), en el 2021, en Colombia, realizaron un estudio que tuvo como objetivo *“determinar la relación entre el nivel de satisfacción del cuidador pediátrico y la calidad del cuidado de enfermería de la hospitalización en la Clínica Juan Corpas”.* Teniendo una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional. Las técnicas de estudio fueron encuestas y como instrumentos dos cuestionarios validados; conformados por una población y muestra de 39 padres de familia de niños hospitalizados. Los resultados fueron que la calidad de atención alta 58.3%, media 25.8% y baja 15.9%; asimismo, el nivel de satisfacción del cuidador fue satisfecho 82.6% e insatisfecho 17.4%. Las conclusiones fueron que la calidad de atención al ser alta eleva su nivel de satisfacción.

Cuenca et al. (13), en el 2019, en Argentina, realizaron un estudio que tuvo como objetivo *“determinar la relación entre el grado de satisfacción de padres y la calidad de atención de enfermería del menor en el Hospital Interzonal Especializado en Pediatría”*. Teniendo una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional. Las técnicas de estudio fueron encuestas y como instrumentos dos cuestionarios validados; conformados por una población y muestra de 103 padres de familia de niños hospitalizados. Los resultados fueron la calidad de atención de enfermería alta 75.7% y media 24.3%; asimismo, el grado de satisfacción fue satisfecho 94.5% y medianamente satisfecho 6.5%. Las conclusiones fueron que la evaluación global de la satisfacción de los padres con el cuidado de enfermería fue alto debido a la mayor disponibilidad, buen cuidado y mejor trato, teniendo factores asociados por la edad del niño, modo de ingreso y educación de los padres que son predictores significativos del grado de satisfacción con el cuidado de enfermería.

Torrez (14), en el 2019, en Bolivia, realizaron un estudio que tuvo como objetivo *“determinar la relación que existe entre la satisfacción de los padres y la calidad de atención de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital Militar Central de La Paz”*. Teniendo una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional. Las técnicas de estudio fueron encuestas y como instrumentos dos cuestionarios validados; conformados por una población y muestra de 25 padres de familia de niños hospitalizados. Los resultados fueron la calidad de atención de enfermería alta 72.3% y media 27.7%; asimismo, el grado de satisfacción fue satisfecho 85.6% y medianamente satisfecho 14.4%. Las conclusiones fueron que hubo un alto nivel de satisfacción de los padres con el servicio prestado por el excelente cuidado, trato, seguridad y confort dando como resultado que los profesionales de la salud y los administradores de hospitales deben colaborar para mejorar los servicios de pediatría para brindar un servicio de alta calidad y satisfacer a los padres.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

Arévalo (15), en el 2022, en Lambayeque, realizó un estudio que tuvo como objetivo *“determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el Servicio de Pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino”*. Teniendo una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional. Las técnicas de estudio fueron encuestas y como instrumentos dos cuestionarios validados; conformados por una población y muestra de 100 padres de familia de niños hospitalizados. Los resultados fueron calidad de atención de enfermería alta 67.7% y media 32.3%; asimismo, la satisfacción de padres de familia fue satisfecho 76.7% y medianamente satisfecho 23.3%. Las conclusiones fueron que los padres de niños hospitalizados estaban más satisfechos con la calidad de la atención recibida por lo que la duración de la estancia y el estado de salud infantil fueron los dos determinantes más importantes del nivel de satisfacción de los padres.

Saenz (16), en el 2022, en Lima, realizó un estudio que tuvo como objetivo *“determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de padres en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Los Libertadores”*. Teniendo una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional. Las técnicas de estudio fueron encuestas y como instrumentos dos cuestionarios validados; conformados por una población y muestra de 80 padres de familia de niños hospitalizados. Los resultados fueron calidad de atención de enfermería medio 42%, bajo 35% y alto 23%; asimismo, el nivel de la satisfacción de las madres fue medio 48%, bajo 32% y alto 20%. Las conclusiones fueron que existe la necesidad de optimizar los cuidados de enfermería especialmente en los servicios de pediatría debe centrarse especialmente en los pacientes de la primera infancia y sus padres que son los más críticos en la evaluación de la satisfacción.

Huaynamarca (17), en el 2021, en Lima, realizó un estudio de investigación que tuvo como objetivo *“determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de padres del Servicio Crecimiento y Desarrollo de la Posta Villa Los Angeles”*. Teniendo una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional. Las técnicas de estudio fueron encuestas y como instrumentos dos cuestionarios validados; conformados por una población y muestra de 60 padres de familia de niños hospitalizados. Los resultados fueron la calidad de atención de enfermería alta 95% y media 5%; asimismo, el nivel de satisfacción de los padres fue satisfecho 83.3% y medianamente satisfecho 16.7%. Las conclusiones fueron que los padres de familia están muy satisfechos con la atención de enfermería y el tratamiento está relacionada con la atención de enfermería perdida debido a la atención de enfermería que se pierde se relaciona principalmente con el cuidado del niño por parte de padres que podría tener consecuencias para la salud y desarrollo a largo plazo.

Leiva et al. (18), en el 2021, en Lima, realizaron un estudio de investigación que tuvo como objetivo *“determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción de los padres de familia del recién nacido en el Hospital Ventanilla”*. Teniendo una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional. Las técnicas de estudio fueron encuestas y como instrumentos dos cuestionarios validados; conformados por una población y muestra de 50 padres de familia de niños hospitalizados. Los resultados fueron calidad de atención de enfermería mala 48%, regular 30% y buena 22%; asimismo, el grado de satisfacción de los padres fue bajo 42%, medio 38% y alto 20%. Las conclusiones fueron que la comunicación entre la familia y el equipo multidisciplinario, así como la posibilidad del padre esté presente a tiempo completo o participe del cuidado del hijo, permea las iniciativas de cuidado y conduce a mayores niveles de satisfacción familiar, además de reforzar los preceptos del modelo de atención centrada en el paciente y la familia.



## **2.2. Bases teóricas**

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

#### **Definición de calidad**

Calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez, es innovar y mejorar continuamente, pensar en el servicio que se da a los demás, es el cumplimiento de lo que se ha propuesto, planificar, hacer que todo lo que se tiene que hacer funcione correctamente. Es un conjunto de atributos en la cual se destacan para llegar a cierto estándar que facilite o resuelva problemas, brindando un soporte para cumplir expectativas que requieren un conjunto de individuos, quiere decir que la calidad posee ciertos niveles o estándares (19).

Esto último significa que la percepción de la calidad puede variar según los requisitos y necesidades de los individuos a quienes se les brinda un servicio, y las instituciones deben procurar que estos requisitos puedan cumplir o cubrir las necesidades de tales personas quienes usaran o se les brindara tales servicios. La calidad tiene ciertas características o elementos que hacen únicos ciertos servicios o productos que deben ser ofrecidos, los requisitos que deben ser cumplidos pueden ser diversos y muchos ya están establecidos (20).

La calidad se rige de ciertos requisitos legales de cumplimiento obligatorio o de libre disposición de la institución que lo aplica, estos pueden tener rango nacional o internacional, estos requisitos para tener una calidad elevada, son aquellos que la organización determina, para que sus servicios o productos ofrecidos sean únicos y poder diferenciarse de los demás, según las necesidades y expectativas de los clientes y que puedan dárseles soluciones (21).

En todo caso cuando una institución u organización ofrece un producto o servicio, se espera que se tome en cuenta las expectativas como un valor que se agrega al servicio, cuando un servicio se le agrega beneficios adicionales, automáticamente se espera que cumplan ciertas expectativas y que este servicio se diferencie de otros servicios que estén a disposición. La organización para brindar servicios de calidad debe estar direccionada a conocer muy bien las necesidades de los clientes, en donde especifique cuáles son esas necesidades y lo pueda plasmar, la organización debe realizar varias actividades como son la realización de estudios de mercado, encuestas, y puedan analizarse esas necesidades (22).

A la vez para que pueda establecerse la calidad deben involucrar a todos los trabajadores y que deban entender las necesidades de los usuarios, de tal manera todos los involucrados en el puesto que les corresponde hacen sus actividades de forma correcta desde la primera vez y de esta forma se entregue un servicio o producto de alta calidad y que tenga gran demanda en la comunidad. Otra de las medidas para ofrecer calidad es que la organización ordene sus procesos internos de tal manera que se llegue a un orden y se mantenga coherencia para que el servicio prestado se realice con muy buena calidad (23).

El funcionamiento moderno de la atención de la salud requiere la prestación de una atención de la salud de alta calidad, esta es uno de los problemas básicos en el funcionamiento de la atención sanitaria. Sin embargo, es importante para todos los enfermeros que en el proceso puedan desenvolverse activamente, brindar calidad de atención en niños hospitalizados puede representar un gran desafío. Los enfermeros que quieren mantenerse y mejorar deben seguir exigencias del mercado laboral y mantener una alta competitividad, lo cual hace más difícil llegar a los objetivos institucionales, entendiendo este proceso como una garantía del aumento de la competitividad y su credibilidad (24).

La calidad de la atención está estrechamente asociado a los cuidados de la más alta calidad de los servicios de enfermería, se sustentan en el juramento hipocrático que todo enfermero juro cumplir, estas regulan la conducta de los enfermeros. La calidad en la atención aumenta la probabilidad de obtener los resultados de tratamiento deseados y son consistentes con el conocimiento actual de enfermería. Maximiza el bien medible del paciente, manteniendo un balance entre los beneficios y pérdidas que pueden esperarse y que acompañan durante todo el proceso de cuidados que se le brinda al niño, esta atención debe entenderse que comprende a los dominios de la salud tanto físicos como psicológicos (25).

Para los profesionales de enfermería, la calidad de un servicio se relaciona principalmente con el cumplimiento del mismo con todos los conocimientos actuales y la consecución de los resultados que se esperan, es decir el mejoramiento de la salud del niño, su satisfacción y la satisfacción de las expectativas de los padres. Esto va de la mano con la distribución de los servicios de acuerdo con las necesidades de salud del niño, estas no pueden generalizarse por que tengan ciertas particularidades entre otros casos similares. Queda claro que deben ser personalizadas según las características de cada niño, y se refiere a las actividades eficaces, racionales y eficientes en el despliegue de los cuidados (26).

Para el paciente, la calidad del servicio médico está relacionada con las calificaciones del personal médico y las condiciones de su prestación, así como también depende del curso de los procedimientos médicos y, en consecuencia, de la recuperación o mejora después de dejar el establecimiento de atención hospitalaria. El paciente suele estar principalmente interesado en la eficacia, urgencia y seguridad del proceso de tratamiento y atención, sin embargo, un niño puede tener una opinión aun no formada sobre el proceso de atención y debe brindársele todas las facilidades para que su estancia en el hospital sea lo más llevadera posible (27).

## **Dimensiones de la variable calidad de atención**

**a) Dimensión técnico científico:** Son las habilidades que cuentan los enfermeros al momento de realizar los cuidados al niño hospitalizado, por obvias razones el niño no puede tomar decisiones por su salud, dado la condición de su edad que no puede tomar decisiones, el enfermero consultará a los padres sobre procedimientos que realizará a su hijo, y también informará al menor, la tarea es informar a los padres sobre todo el proceso que realizaran a su hijo antes, durante y después, antes del procedimiento les indicará generalidades sobre las instalaciones y las normas que deben acatarse tanto los padres como de los enfermeros (28).

El rol educativo del enfermero abarca incluso cuando el niño sale de alta hospitalaria, y se les indicará a los padres sobre algunas recomendaciones que deben seguir en el hogar, e incluso si se encuentran en la calle, y si fuese necesario retornar al hospital para realizar algunos chequeos de descarte. Así como también mencionará como poder evitar posibles complicaciones y que medidas debe de adoptar si sucediera el caso; en cada turno los enfermeros que toman el relevo deben realizar los chequeos de rutina, tales como sola toma de la temperatura corporal, pulso y respiración, entre otras mediciones según el caso (29).

El trabajo de enfermería requiere de destreza y enfermeros en la atención pediátrica según los requerimientos del área deben tener especializaciones en la atención pediátrica. Por lo general los enfermeros deben atender a varios pacientes, por ello se necesitan profesionales dinámicos y con vasta experiencia en la atención a niños; por otro lado, deben contar con habilidades para resolver necesidades y requerimientos del paciente pediátrico; en la mayoría de casos los hospitales cuentan con los equipos necesarios, solamente en casos extremos de presentar enfermedades de gravedad se tendrá que derivar a otro hospital (30).

**b) Dimensión humana:** Es importante es que los padres sirvan de plena conexión con los enfermeros para facilitar la atención, los padres pueden servir como conexión y presentar al enfermero, humanizar la relación enfermero-niño y suavizar la atmosfera. Cuidar al niño enfermo, proporcionando las condiciones que propicien su recuperación son los objetivos de la sanidad, y parte de estos cuidados son la interacción positiva con el paciente, el enfermero puede usar habilidades comunicacionales y puede pedir la ayuda activa de los padres, para eso es importante que el enfermero cuente con habilidades, como son el usar el tono de voz adecuado y modulado de tal manera que de confianza al niño (31).

Cabe resaltar que estas habilidades comunicacionales pueden servir de gran ayuda cuando el niño se muestra indeciso o desconfié del enfermero, la utilización de la persuasión ayuda al cambio de conducta del menor, aunque estos niños muchas veces son presas del pánico de estar en un ambiente totalmente desconocido para ellos, y viendo transitar a innumerables cantidades de personas del equipo multidisciplinario. Puede que el ajeteo del área de hospitalización pediátrica sea la principal causa de que el niño se muestre estresado y muestre una conducta poco colaborativa, debe haber respeto en la relación terapéutica, y esto tiene relación al criterio de los padres sobre lo que consideran correcto para su hijo (32).

En tal sentido es importante que el niño se encuentre en un nivel de consciencia aceptable, por ello los canales comunicacionales en la relación terapéutica debe estar activo, las opiniones, puntos de vista, e incluso el sentir del niño deben ser tomados en cuenta. Los enfermeros deben estar monitorizando los signos vitales, y sus funciones básicas, adicional a ello el soporte psicológico, y espiritual, ya que estos pacientes suelen ser muy vulnerables. Los padres tienen el derecho de permanecer junto a su hijo, y mantener un relevo constante y en conjunto con los enfermeros pueden elevar los cuidados volviéndolos holísticos (33).

**c) Dimensión del entorno:** El ambiente es parte fundamental en el proceso de atención, en los pacientes pediátricos suelen tener la condición de cuidados especiales, ya que deben estar acondicionados a algunas características particulares. Una de estas demandas que tienen estos niños y apoyados por sus padres es la severidad en el cuidado de su privacidad o su intimidad, en el caso del baño, los niños suelen tener pudor de ser bañados por otras personas que no sean las que comúnmente conocen como son los padres o abuelos. En tal sentido que dentro de las atribuciones del enfermero es tener un especial cuidado de mantener la privacidad en buen resguardo, lo que implica que tanto el padre como los enfermeros logren comunicar al niño sobre la mejor opción para cuidar su intimidad (34).

El ambiente del área de hospitalización pediátrica suele ser esterilizada por el personal de limpieza en horarios establecidos, estos ambientes debido a la cantidad de pacientes y personal de salud puede haber riesgos de contraer enfermedades nosocomiales, por ello la asepsia esta estandarizada y debidamente protocolizada. Para mayor confianza y seguridad para los padres el enfermero puede brindarles información sobre la limpieza de los ambientes, la asepsia después de cada procedimiento y los horarios de limpieza (35).

Los ambientes deben estar bien iluminados, al punto de poder apreciar con claridad todas las acciones que se realicen, una mala visibilidad podría hacer incurrir al error al enfermero y causar lesiones al niño, ya que el correcto diseño y nivel de iluminación puede repercutir positivamente en la recuperación del niño. También cuentan con aire acondicionado que podrá ser regulado dentro de los parámetros de temperatura del área, no puede ser regulado la temperatura fuera de los parámetros ya que en el área hay varios pacientes que podrían empeorar su condición si hubiera un aire muy frío. El enfermero debe ser responsable del mobiliario, que este completo y siempre se encuentre disponible (36).

### **2.2.2. Nivel de satisfacción de los padres de familia**

#### **Definición de satisfacción**

Es un sentimiento de placer, contentamiento con algo, parece que todos logran esta satisfacción de una manera diferente, para algunos es el dinero, la oportunidad de mejorar sus calificaciones, los desafíos constantes, la oportunidad de competir, etc. Para otros, es la paz, la capacidad de trabajar sin supervisión, en un ambiente tranquilo, solo o en un gran equipo, y en casos extremos, pasar días solo para ir a disfrutar sin sufrir ni sentirse mal; yendo más allá, independientemente de en qué consiste cada uno individualmente tiene una definición de la satisfacción, aunque solo sea para luchar o conquistar tal sentimiento (37).

En todo caso se ha demostrado que las personas que están satisfechas son más alegres, tienen más energía, se quejan menos, se enferman menos, tienen mejores relaciones y tienen más confianza. Estas son solo algunas de las razones por las que vale la pena alcanzar la satisfacción, no solo durante las reuniones nocturnas con amigos o en el gimnasio, sino que vale la pena cargar energía durante el día, durante las tareas profesionales diarias y usarla para la vida privada, este sentimiento puede promover la paz y tranquilidad (38).

Asimismo, cuando se alcanza cierto nivel de estabilidad y suficiencia financiera, psicológico, físico, social, y en la mayoría de los dominios que puede manejar un ser humano es que entonces que la satisfacción puede ser mantenida o dársele una perdurabilidad. Esto último es totalmente necesario, ya que la satisfacción no es solamente un estado mental, sino que involucra un sin número de componentes que deben mantenerse a través del tiempo para que tenga una continuidad ya sea en el campo financiero, social, psicológico, etc. (39).

Cuando los niños tienen que ser hospitalizados por ciertas razones y necesitan ser separados de sus padres momentáneamente, quizás por primera vez, este proceso puede ser extremadamente estresante para ambas partes. Ya que los padres pueden tener dificultades para descubrir cómo ayudar a sus hijos con esta experiencia, en primer lugar, es importante explicarle esta situación al hijo de antemano y explicarle por qué debe ser hospitalizado. En general, los niños pueden malinterpretar este proceso y pensar que son castigados por cometer un error y que deben permanecer en el hospital, por lo tanto, es necesario hablar sencillamente sobre esta situación, tanto como sea posible el entendimiento del niño (40).

Cuando se refiere a un niño (menor de edad) la estancia de los padres u apoderado está reglamentado por el Minsa lo cual faculta al padre a la permanencia el mayor tiempo posible mientras el niño se encuentre hospitalizado y ser parte activa en la toma de decisiones sobre los procedimientos que deben o no hacerse. También puede hablar y jugar juegos, puede ser reconfortante para él sentir que tiene algo que decir en el asunto para que no se sienta una víctima. Es importante que él decida qué comer, en todas estas cosas debe participar activamente el padre o la madre, para eso puede el enfermero guiarlos (41).

Aunque la satisfacción varía de persona a persona, está estrechamente relacionada con la apariencia de la institución, quiere decir si es que los pacientes y sus familiares tienen su forma de evaluar el servicio de pediatría. El trato amable y cortés, la calidad de los materiales utilizados, la comodidad ofrecida al niño, la limpieza del ambiente y el respeto por la salud del paciente, su privacidad, es muy importante para la evaluación posterior. La satisfacción también se ve afectada por las características culturales, sociales y psicológicas de los padres, la personalidad, las percepciones, las experiencias hospitalarias pasadas, las actitudes, educación, entorno social y las relaciones sociales influirán en la satisfacción (42).



El niño que recibe atención se encuentra entre los determinantes importantes del nivel de satisfacción, aunque suele ser muy difícil complacer a un niño, se puede aumentar la calidad de los servicios de enfermería, la satisfacción de los padres también es importante en el sentido de contribuir más al propio cuidado del niño y contribuir positivamente al proceso de curación. Es importante mencionar que un buen enfermero que desde un principio hace un abordaje adecuado de los padres, del paciente (niño) y se destaca en tener una comunicación constante, dando a conocer cada uno de los procesos de atención, esto puede contribuir a la aprobación temprana de los padres, del niño y fomentar la satisfacción (43).

Esto último tiene que ver con las capacidades, habilidades y destrezas de los enfermeros para facilitar la atención, dado que los pacientes pediátricos y sus padres suelen ser más exigentes y minuciosos a la hora de los cuidados, tratamientos, terapias, alimentación, y en la higiene. Por ello es importante que el enfermero tenga en cuenta que no solo está atendiendo al niño, sino que el padre/madre es el intermediario en la relación terapéutica. El nivel de satisfacción del niño y sus padres es el objetivo principal pues una vez que se haya establecido y fortalecido la relación terapéutica se facilitará la atención (44).

Es importante en cuanto a la planificación y evaluación de la atención y la prestación de un servicio calificado y acorde con las expectativas, los padres deben estar pendiente en los procedimientos, pueden encontrar una salida a las incómodas condiciones de hospitalización expresando sus sentimientos de miedo y desesperanza sin obstáculos. La satisfacción de los padres suele ser usado para evaluar el éxito en los servicios de salud y su impacto en el niño; uno de los factores más importantes que afectan la satisfacción son las necesidades no realizadas de los padres en el entorno hospitalario, que a la vez tienen que ver con el bienestar del niño, al mismo tiempo permite que se drenen las emociones (45).

## **Dimensiones de la variable satisfacción de los padres de familia**

**a) Dimensión humana:** El cuidado humano de los enfermeros es necesario que se pronuncien unas pocas palabras, pero con gran carga emocional, un tono de voz adecuado; el padre es el primero que debe ser abordado, el enfermero debe ser cordial, amable y estar a disposición, al entrar o salir de la habitación del niño debe mostrar respeto y abordar al niño por su nombre de igual manera mostrando educación, respeto y siempre sonriente (46).

Una de las primeras acciones que debe observar el padre es que el enfermero fortalezca la relación terapéutica y lo incluya activamente como un integrante más del equipo multidisciplinario. Otra observación que debe hacer el padre es verificar si el trato del enfermero es cordial y respetuoso, y si se esmera en aumentar y fortalecer la relación (47).

**b) Dimensión oportuna:** El cuidado oportuno, significa que el enfermero esta donde debe estar, en el momento correcto, aplicando los cuidados adecuados, y que en caso de haber complicaciones debe tener la iniciativa de inmediato. En los pacientes pediátricos uno de las más comunes quejas que presentan es por causa del dolor y su intolerancia o poca resistencia a ello, en tal sentido al mostrar signos de dolor se debe actuar al momento (48).

En la medicación el padre observa que el enfermero realice cuidados correctos, cuando lo amerite animar al niño y persuadir al negarse colaborar; en el caso de observar exigencias del niño el padre verifica que se preste atención y se satisfaga las necesidades, estas tareas son las responsabilidades, deberes y obligaciones del enfermero, por lo tanto, no deben ser negados. En la suministración de información sobre los tratamientos y terapias deben informarse al padre oportunamente sobre todo si existe un reajuste de los mismos (49).

**c) Dimensión continua:** Una de las dificultades en la atención pediátrica radica en la obligación de gestionar los cuidados de manera minuciosa, ya que la continuidad de la atención pediátrica está totalmente asociada a la relación terapéutica enfermero/padre/niño y como esta se complementa y refuerza. La información que se transmite entre cada turno, los enfermeros deben plasmar los hechos relacionados con la enfermedad y el paciente, para poder cuidar. Pueden detectarse deficiencias, incluida la ausencia de un protocolo formal, su incompletitud, y su falta de uniformidad que puede interrumpir la atención médica (50).

Al mismo tiempo, las consecuencias negativas de una información inadecuada para el seguimiento pediátrico y para la calidad de la atención, se destaca que en el área de pediatría la importancia del número de enfermeros involucrados en cada episodio de atención y la información que se les transmite es crucial. Los problemas de la relación terapéutica pueden impactar en la continuidad en los cuidados, donde pueden presentarse deficiencias en la coordinación, y en la planeación de la atención entre los enfermeros (51).

**d) Dimensión segura:** Los padres son bienvenidos como miembros clave del equipo de atención y socios comprometidos en la atención, para la seguridad y comodidad del niño, se requiere enfermeros tengan una preocupación natural y estén dispuestos a mantener el área despejada de todo riesgo. El padre debe hacer ver si cree que algo anda mal y confiar en sus sentimientos e informarles a los enfermeros, en algunas ocasiones como está al lado del niño acompañándole en su estancia, puede percatarse de algún problema que presente. El pedir información sobre los medicamentos aplicados, mientras esté en el hospital es conveniente estar seguro de comprender cómo y cuándo debe ser atendido el niño, otra seguridad en el cuidado es detectar posibles complicaciones tempranamente, si el enfermero está atento debe asegurarse de que se explique cualquier cambio por mínimo que sea (52).

## **Teoría de Avedis Donabedian**

Según Donabedian la calidad en los servicios de salud se refiere a la maximización de la satisfacción del paciente, teniendo en cuenta los beneficios y daños derivados del proceso de prestación de la atención sanitaria. Es la respuesta óptima a las necesidades del paciente, ya sea de tratamiento o del restablecimiento de su salud teniendo en cuenta la eficacia y el costo de la atención. El mencionaba que explorando las relaciones costo calidad y salud tienen una relación negativa, considera que la mejora esperada se determina por dos factores los recursos disponibles y la estrategia de tratamiento que sigue el enfermero (53).

La mejora del estado de salud de los pacientes, se puede lograr si los insumos se seleccionan cuidadosa y hábilmente utilizado por los profesionales de la salud, los indicadores de la calidad son una de las herramientas más importantes del control de la calidad, estos se definen como la herramienta de medición, a través de los cuales se monitorean y evalúan dimensiones importantes relacionadas con la calidad de la atención de la salud en general. Los indicadores son herramientas que dan una imagen del funcionamiento de parte o la totalidad y son útiles comparando patrones y funciones (54).

Avedis Donabedian es el padre de la calidad en salud, las dimensiones de la calidad son visto desde un punto de vista técnico, interpersonal (calidad sentida o calidad humana), y la dimensión comodidades, se refiere que es la infraestructura física a tecnologías y estas dimensiones están centradas en el usuario o paciente. Donde menciona que los componentes principales están integrados por el paciente donde se busca satisfacer sus requerimientos, el otro componente es el administrador del servicio quien se dedica a la suministración de los recursos y supervisa, y finalmente el enfermero quien aborda y cuidará del paciente (55).

## **Teoría de enfermería sobre calidad del cuidado**

La teorista J. Watson nos habla sobre el cuidado humanizado planteada que se basa en la relación entre el cuidador y la persona que recibe el cuidado fundamentando su teoría en base a la avenencia entre mente, cuerpo y alma. La teoría planteada es existencial-fenomenológico ya que el cuidado posee un acto espiritual y moral – ético. Por ello J. Watson explica que el cuidado humanizado implica: compromiso moral ya que respeta la dignidad humana y la conexión ya que muestra interés en conocer a la persona. Los profesionales de salud tienen un código de ética que implica un compromiso moral en su cuidado humano por ello cumplen que cada individuo ya sea sano o lo contrario mejore su calidad de vida independientemente de su educación con el fin de elevar la percepción inmerso en el cuidado.

(56)

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe la relación directa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023

Ho: No existe la relación directa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Hi1: Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científico y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

Hi2: Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humano y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

Hi3: Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

## **3. METODOLOGÍA**

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

Es hipotético-deductivo porque enfoca análisis o teorías desde la perspectiva práctica a un problema científico para contrarrestar una hipótesis que será aceptada o rechazada (57).

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

Es cuantitativo porque recopila y analiza datos numéricos para encontrar patrones y promedios, hacer predicciones, probar relaciones causales y generalizar los resultados (58).

### **3.3. Tipo de investigación**

Es aplicada porque es una forma no sistemática de encontrar soluciones a problemas o cuestiones de seguimiento general y específicas a nivel individual o grupal (59).

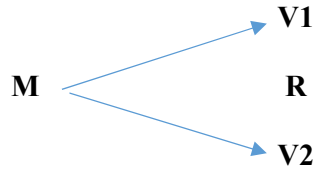
### **3.4. Diseño de la investigación**

Es no experimental porque no puede controlar, manipular o alterar la variable solo se basa en la interpretación, observación o interacciones para llegar a una conclusión (60).

Es de corte transversal porque el estudio se realiza en un período de tiempo específico;

es descriptivo porque consiste en comprender "qué" y "por qué" un fenómeno en particular; y correlacional porque se examinan cómo se relacionan las variables de la investigación (61).

El esquema que representa la relación entre las variables es:



Donde:

V1 : Calidad de atención de enfermería

V2 : Nivel de satisfacción de los padres de familia

M : Padres de niños hospitalizados

R : Relación entre variables

### 3.5. Población, muestra y muestreo

**Población:** Es cualquier grupo completo con al menos una característica en común; es decir, conjunto completo de elementos que extrae datos para un estudio estadístico (62); por ello, la población de estudio estará conformada por 90 padres de familia de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima.

**Muestra:** Es una representación más pequeña y manejable de un grupo más grande; es decir, subconjunto imparcial del universo que mejor representa la totalidad de datos (63); por ello, la muestra será la misma por ser una población pequeña (menor de 100); por ende, se tomará al total de la población que es de 90 padres de familia de niños hospitalizados.

Asimismo, los criterios de inclusión y exclusión son los siguientes:



**Criterios de inclusión:**

- Padres de niños hospitalizados mayores de 18 años.
- Padres, apoderados y/o familiares directos de niños hospitalizados en condiciones de alta.
- Padres de niños hospitalizados con un mínimo de 24 horas.
- Padres de niños hospitalizados que acepten participar voluntariamente.

**Criterios de exclusión:**

- Padres de niños hospitalizados con enfermedades graves.
- Padres de niños hospitalizados que se niegan a participar en el estudio.

**3.6. Variables y operacionalización**

V1: Calidad de atención de enfermería

V2: Nivel de satisfacción de los padres de familia

### Matriz de operacionalización de la variable 1

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
V1 Calidad de atención de enfermería	Es el grado en que los servicios de enfermería son de calidad para los usuarios, familias, grupos, comunidades y poblaciones (19).	Es la calidad de atención de enfermería al niño hospitalizado en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima; según dimensiones técnico – científica, humano y entorno; que será valorado mediante un cuestionario; y cuyo valor final es mala, regular y buena	Técnico – Científico	Explicaciones Indicaciones Informaciones Controles Dinámica Higiene Seguridad	Nominal	Mala (25 – 42)  Regular (43 – 60)  Buena (11 – 75)
			Humano	Saludo Tono de voz Respeto Preocupación Paciencia Escucha Confianza	Nunca (1)  A veces (2)  Siempre (3)	
			Entorno	Privacidad Individualidad Limpieza Orden Iluminación Ventilación Mobiliario		

### Matriz de operacionalización de la variable 2

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)	
V2 Nivel de satisfacción de los padres de familia	Es la medida que determina qué tan satisfechos están los padres de familia con la atención de los servicios de pediatría (37)	Es el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima; según dimensiones humana, oportuna, continua y segura; que será valorado mediante un cuestionario; y cuyo valor final es insatisfecho, poco satisfecho y satisfecho	Humana	Saludo Cordialidad Amabilidad Trato Respeto	Nominal		
			Oportuna	Manejo del dolor Administración Higiene y confort Información	Nada satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Insatisfecho (16 – 32)
			Continua	Orientación Preocupación Comunicación	Satisfecho (3)	Poco satisfecho (33 – 49)	Poco satisfecho (33 – 49)
			Segura	Seguridad Confianza Convicción Certeza	Muy satisfecho (4)	Satisfecho (50 – 64)	Satisfecho (50 – 64)

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

#### **3.7.1. Técnicas**

Las técnicas de recolección de datos de la investigación serán las encuestas; es decir, son un método para recopilar información de un grupo de personas haciéndoles preguntas a través de varios medios, papel y lápiz, formularios en línea, teléfono o entrevistas cara a cara; con preguntas claras y concisas, evitando preguntas que puedan influir en las respuestas.

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

**Instrumento de la variable 1.** Cuestionario de calidad de atención de enfermería; elaborado por la peruana Salhuana Ahincar Francisca del Rosario (64); en su estudio: <<“Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José de Chincha 2016”>>; el cual consta de 25 ítems, según dimensiones técnico-científico (8 ítems), humano (9 ítems), y entorno (8 ítems); teniendo como la escala de medición (nunca=1, a veces=2 y siempre=3); y el valor final de calidad de atención mala (25–42), regular (43–60) y buena (61–75).

**Instrumento de la variable 2.** Cuestionario del nivel de satisfacción de los padres; elaborado por la peruana Salhuana Ahincar Francisca del Rosario (66); en su estudio: “Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José de Chincha 2016”>>; el cual consta de 16 ítems, según dimensiones humana (5 ítems), oportuna (4 ítems), continua (3 ítems) y segura (4 ítems); teniendo como la escala de medición (nada satisfecho=1, poco satisfecho=2, satisfecho=3 y muy satisfecho=4); y el valor final de satisfacción insatisfecho (16–32), poco satisfecho (33–49) y satisfecho (50–64).

### 3.7.3. Validación

La validez de los instrumentos los realizó mediante apreciación de juicio de expertos los cuales fueron evaluados según pertinencia, relevancia, claridad, suficiencia y coherencia que han sido evaluados mediante el cálculo estadístico de la Prueba Binomial (p).

<b>Autor</b>	<b>Calidad de atención de enfermería</b>	<b>Nivel de satisfacción de los padres de familia</b>
Salhuana	p = 0.031	p = 0.030

### 3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos los realizó mediante una prueba piloto realizada en una muestra pequeña de otra población con similares características del presente estudio las cuales fueron evaluados mediante cálculo estadístico del Coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ).

<b>Autor</b>	<b>Calidad de atención de enfermería</b>	<b>Nivel de satisfacción de los padres de familia</b>
Salhuana	$\alpha = 0.81$	$\alpha = 0.78$

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

Los instrumentos serán aplicados a cada uno de los participantes del presente estudio, y luego de culminada la recolección de datos se procederá al procesamiento mediante el software estadístico Microsoft Excel 2021 y el Programa Estadístico SPSS versión 26.0; asimismo, se analizarán frecuencias y promedios que serán reportados en tablas y/o figuras descriptivas e inferenciales; y para calcular la contratación de la hipótesis se aplicará la Prueba de Correlación de Spearman ( $R_{h0}$ ) para determinar la relación entre las variables.

### **3.9. Aspectos éticos**

Se tendrá en cuenta al Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener y los principios bioéticos de Belmont: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

**Autonomía.** Se respetará la decisión voluntaria de los padres de familia de niños hospitalizados para dar su firma del consentimiento informado para participar del estudio.

**Beneficencia.** El presente estudio será en beneficio de los niños hospitalizados y sus familiares, así como los enfermeros e institución de salud para lograr restablecer al menor.

**No Maleficencia.** El estudio no causará daño a los padres de niños hospitalizados debido a que su participación consistirá solamente en el llenado de instrumentos validados.

**Justicia.** Los padres de niños hospitalizados tendrán la libertad de ser parte del estudio sin ser discriminados, en cuanto a su economía, sexo, raza, edad, religión y política.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023						
	E	F	M	A	M	J	J
Identificación del Problema	X						
Búsqueda bibliográfica	X						
Situación problemática y marco teórico	X						
Importancia y justificación de la investigación	X						
Objetivos de la investigación	X						
Enfoque y diseño de investigación	X						
Población, muestra y muestreo		X					
Técnicas e instrumentos de recolección de datos		X					
Aspectos bioéticos		X					
Métodos de análisis de información			X				
Aspectos administrativos del estudio			X				
Elaboración de los anexos			X				
Aprobación del proyecto				X	X		





#### 4.2. Presupuesto

	Rubros	Unidad	Cantidad	Costo (S/.)	
				Unitario	Total
<b>Servicios</b>	Tipeo	Hoja	150	2.00	300.00
	Internet	Horas	250	2.00	500.00
	Encuadernación	Unidad	06	35.00	210.00
	Viáticos	Unidad	100	10.00	1,000.00
	Movilidad	Unidad	100	2.00	200.00
	<b>Subtotal</b>				
<b>Recursos materiales</b>	Papel bond	Millar	01	100.00	100.00
	Lapiceros	Unidad	10	2.00	20.00
	Archivadores	Docena	05	20.00	100.00
	Memoria USB	Unidad	01	100.00	100.00
	<b>Subtotal</b>				

N°	ÍTEMS	COSTO (S/.)
1	Servicios	2,210.00
2	Recursos materiales	320.00
<b>TOTAL</b>		<b>2,530.00</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Satisfacción de los padres en el área de pediatría. Ginebra: OMS. [Internet]. 2022. [Fecha de acceso: 08 febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es>
2. Organización Panamericana de la Salud. Medición de satisfacción de padres usuarios de un servicio de hospitalización pediátrica. Washington: OPS. [Internet]. 2022. [Fecha de acceso: 08 febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es>
3. Ministerio de Salud del Perú. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Lima: MINSA. [Internet]. 2022. [Fecha de acceso: 08 febrero de 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
4. Albolino S, De Luca M, Morabito A. Seguridad del paciente en pediatría. Florencia: Textbook of Patient Safety and Clinical Risk Management. 299-308. [Libro]. 2021. [Fecha de acceso: 08 febrero de 2023]. Disponible en: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-030-59403-9.pdf?pdf=button>
5. Krówka A, Smoleń E, Cepuch G, Ogórek K, Perek M, Gniadek A. Determinantes de la satisfacción de los padres con el cuidado de enfermería en Mtct Wards - un informe preliminar. Cracovia: International Journal of Environmental Research and Public Health. 16(10):01-11. [Artículo]. 2019. [Fecha de acceso: 09 febrero de 2023]. Disponible en: <https://kutt.it/B1DgeB>

6. Loureiro F, Antunes V. Instrumentos para evaluar hospitalizados y su satisfacción de los padres de niños con cuidado de enfermería: una revisión de alcance. Caparica: BMJ Paediatrics Open. 06(01):01-13. [Artículo]. 2022. [Fecha de acceso: 09 febrero de 2023]. Disponible en: <https://bmjpaedsopen.bmj.com/content/bmjpo/6/1/e001568.full.pdf>
7. Cintra C, Ramos P, Brandi S, Crestani F, Dias A, Rocha M. Satisfacción de los padres respecto a la atención en una unidad de cuidados intensivos pediátricos. Sao Paulo: Revista Gaúcha de Enfermagem. 43(e20210003):01-10. [Artículo]. 2022. [Fecha de acceso: 09 febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/KPw97rJLcmWB58m896W9tDv/?format=pdf&lang=en>
8. Nguyen U, Nguyen Th, Phan P, Eeuwijk P, Fink G. La satisfacción de los padres con la calidad de la atención neonatal en los diferentes hospitales a nivel: la evidencia de Vietnam. Basel: BMC Health Services Research. 20(238):01-09. [Artículo]. 2020. [Fecha de acceso: 09 febrero de 2023]. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/counter/pdf/10.1186/s12913-020-5070-5.pdf>
9. Esfandiari R, Shabestari A. Satisfacción de las madres con la atención hospitalaria de los niños. Arak: Annals of Medical and Health Sciences Research. 2019(09):608-613. [Artículo]. 2019. [Fecha de acceso: 09 febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.amhsr.org/articles/mothers-satisfaction-with-hospital-care-in-children.pdf>

10. Lake E, Smith J, Staiger D, Hatfield L, Cramer E, Kalisch B, Rogowski J. La satisfacción de los padres con la atención y el tratamiento relacionado con la atención de enfermería, perdidas en las unidades de cuidados intensivos neonatales. Philadelphia: *Frontiers in Pediatrics*. 08(74):01-09. [Artículo]. 2020. [Fecha de acceso: 10 febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fped.2020.00074/pdf>
11. Leyes S. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del Centro de Salud tipo C San Rafael. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 10 febrero de 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3ktUjxO>
12. Arias A, Avella S, Barragan M, Campos L, Walteros N. Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al cuidado de enfermería en hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas. Bogotá: Fundación Universitaria Juan N. Corpas. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 10 febrero de 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3m9SxCd>
13. Cuenca D, Iribarne M, Krikorian J, Saleme J. Evaluación del grado de satisfacción de padres o tutores con respecto a la calidad de atención del menor en contexto de una urgencia quirúrgica. Buenos Aires: *Revista de Cirugía Infantil*. 01(01):05-16. [Artículo]. 2019. [Fecha de acceso: 10 febrero de 2023]. Disponible en: <https://acacip.org.ar/revista-cirurgia-infantil/indice-29/docs/1-Evaluacion-del-grado-de-satisfaccion-de-padres-o-tutores-respecto-a-la-cantidad-de-atencion-del-menor-en-contexto-de-urgencia-quirurgica.pdf>

14. Torres E. Relación que existe entre la satisfacción de los padres y la calidad de atención de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital Militar Central. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés. [Tesis]. 2019. [Fecha de acceso: 10 febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21150/TM-1429.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Arévalo M. Calidad de atención y satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un centro de salud cajamarquino. Chiclayo: Universidad César Vallejo. [Tesis]. 2022. [Fecha de acceso: 11 febrero de 2023]. 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)
16. Sáenz R. Calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de padres en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Los Libertadores. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. [Tesis]. 2022. [Fecha de acceso: 11 febrero de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7813/T061\\_7224\\_6206\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7813/T061_7224_6206_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Huaynamarca E. Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa Los Angeles, Rímac. Lima: Universidad Norbert Wiener. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 11 febrero de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5571/T061\\_4323\\_9889\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5571/T061_4323_9889_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

18. Leyva G. Calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de los padres del recién nacido en el Hospital Ventanilla. Lima: Universidad Franklin Roosevelt. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 12 febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/492/Tesis%20Leyva-Pacheco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Loureiro F, Charepe Z. Estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel Delphi. Caparica: Revista Enfermería Global. 62(04):129-144. [Artículo]. 2021. [Fecha de acceso: 12 febrero de 2023]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v20n62/1695-6141-eg-20-62-129.pdf>
20. Barrientos J, Hernández M, Zarate R. Factores relacionados con la seguridad y la calidad en la atención del paciente pediátrico hospitalizado. Ciudad de México: Enfermería Universitaria. 16(01):52-62. [Artículo]. 2019. [Fecha de acceso: 12 febrero de 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3SSR3J7>
21. Serradas M. Hacia la humanización de la atención de niños en hospitales. Yzacuy: Revista Estudios Psicológicos. 02(04):99-108. [Artículo]. 2022. [Fecha de acceso: 12 febrero de 2023]. Disponible en: <https://estudiospsicologicos.com/index.php/rep/article/view/78/153>
22. Salinero C. Seguridad en el paciente pediátrico hospitalizado. Valladolid: Universidad de Valladolid. [Tesis]. 2020. [Fecha de acceso: 12 febrero de 2023]. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/42093/TFG-H1960.pdf;jsessionid=D47D999FC67E33463991813E141841F4?sequence=1>

23. Berrocal M, Lévano G, Tito L. Actitudes de los preescolares hospitalizados en el servicio de emergencia, frente a la visita de sus familiares Instituto Nacional del Niño. Huancayo: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. [Tesis]. 2019. [Fecha de acceso: 12 febrero de 2023]. Disponible en: <https://kutt.it/vSsjjb>
24. Palacios L. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados del Servicio de Pediatría en el Hospital de la Amistad Perú - Corea II – 2 Santa Rosa. Piura: Universidad Nacional de Piura. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 13 febrero de 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3SCV18i>
25. Reyes S. Conocimiento y participación de los padres en el cuidado del niño hospitalizado en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. Lima: Universidad Peruana Unión. [Tesis]. 2020. [Fecha de acceso: 13 febrero de 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3mgAcUf>
26. Chirinos J. Admisión hospitalaria en pediatría: características clínico epidemiológicas y factores relacionados a hospitalización inadecuada en el Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín. [Tesis]. 2019. [Fecha de acceso: 13 febrero de 2023]. Disponible en: <https://kutt.it/4ntmV7>
27. Gutierrez J, Sulcahuamán Sh. Calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Policlínico EsSalud Abancay. Callao: Universidad Nacional del Callao. [Tesis]. 2019. [Fecha de acceso: 13 febrero de 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3Yc1OqS>

28. Cantor F, Niño H, Cifuentes M, Zorro S, Yomayusa N. Necesidades percibidas en el paciente pediátrico hospitalizado. Bogotá: Revista Pediatría. 53(02):64-71. [Artículo]. 2020. [Fecha de acceso: 14 febrero de 2023]. Disponible en: <https://kutt.it/c2cOBW>
29. Salazar E. Calidad de cuidado enfermero percibido por familiares de pacientes pediátricos en el Hospital San Vicente de Paúl Ibarra. Ibarra: Universidad Técnica del Norte. [Tesis]. 2019. [Fecha de acceso: 14 febrero de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9486/2/06%20ENF%201059%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
30. Swinburn D. Experiencia de ser padre de niños hospitalizados. Viña del Mar: Universidad Andrés Bello. [Tesis]. 2020. [Fecha de acceso: 14 febrero de 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3KOamBi>
31. Jiménez M. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua. Trujillo: Universidad César Vallejo. [Tesis]. 2018. [Fecha de acceso: 15 febrero de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29203/jimenez\\_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29203/jimenez_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
32. Saavedra E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida por los padres de neonatos hospitalizados en unidades críticas de un hospital del norte de Lima. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. [Tesis]. 2022. [Fecha de acceso: 15 febrero de 2023]. Disponible en: <https://kutt.it/R61ULq>



33. Matta L. Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. Lima: Revista Cuidado & Salud Publica. 02(01):30-35. [Artículo]. 2022. [Fecha de acceso: 16 febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39/162>
34. Organización Mundial de la Salud. Normas para mejorar la calidad de atención a niños y jóvenes adolescentes en establecimientos de salud. Ginebra: OMS. [Internet]. 2021. [Fecha de acceso: 16 febrero de 2023]. Disponible en: [https://cdn.who.int/media/docs/default-source/mca-documents/child/standards-for-improving-the-quality-of-care-for-children-and-young-adolescents-in-health-facilities--policy-brief?sfvrsn=1e568644\\_1](https://cdn.who.int/media/docs/default-source/mca-documents/child/standards-for-improving-the-quality-of-care-for-children-and-young-adolescents-in-health-facilities--policy-brief?sfvrsn=1e568644_1)
35. Getachew Th, Abebe S, Yitayal M, Persson L, Berhanu D. La evaluación de la calidad de la atención en el niño enfermo servicios en establecimientos de salud en Etiopía. Addis Ababa: BMC Health Services Research. 20(574):01-12. [Artículo]. 2020. [Fecha de acceso: 16 febrero de 2023]. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/counter/pdf/10.1186/s12913-020-05444-7.pdf>
36. Mimmo L, Harrison R, Travaglia J, Hu N, Woolfenden S. Las desigualdades en la calidad y los resultados de seguridad para los niños hospitalizados con discapacidad intelectual. Randwic: Developmental Medicine & Child Neurology. 64(03):314-322. [Artículo]. 2022. [Fecha de acceso: 17 febrero de 2023]. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/dmcn.15066>

37. Poma L. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 17 febrero de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9458/Nivel\\_PomaAsmat\\_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9458/Nivel_PomaAsmat_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
38. Jiménez K, Ramos Y. Satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres con niños hospitalizados en el servicio de pediatría - Hospital El Carmen. Huancayo: Universidad Roosevelt. [Tesis]. 2022. [Fecha de acceso: 19 febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1341/TESIS%20JIMENEZ%20-%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
39. Gaspar L, Olivares G, Zegarra A. Satisfacción de los padres sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería a niños con infecciones respiratorias agudas – Servicio Medicina Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña. Lima: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. [Tesis]. 2022. [Fecha de acceso: 19 febrero de 2023]. Disponible en: <https://kutt.it/PcOxJo>
40. Espinoza E. Satisfacción de las madres de familia de niños hospitalizados en la unidad de quemados frente a la calidad de atención del profesional de enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña – Lima. Huancayo: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. [Tesis]. 2019. [Fecha de acceso: 21 febrero de 2023]. Disponible en: <https://kutt.it/fGuSuM>

41. Nazario H. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud, Ambo. Huánuco: Universidad Alas Peruanas. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 21 febrero de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9910/Tesis\\_nivel\\_satisfacci%C3%B3n\\_madres\\_atenci%C3%B3n\\_reci%C3%A9n\\_nacidos\\_centro%20de%20salud%20Ambo\\_Hu%C3%A1nuco.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9910/Tesis_nivel_satisfacci%C3%B3n_madres_atenci%C3%B3n_reci%C3%A9n_nacidos_centro%20de%20salud%20Ambo_Hu%C3%A1nuco.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
42. Caruajulca Y. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota. Chota: Universidad Nacional Autónoma de Chota. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 21 febrero de 2023]. Disponible en: <https://kutt.it/v4lmw3>
43. Ortega G, Rojas J, Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 22 febrero de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel\\_OrtegaLoza\\_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
44. Montero S, Tejedor M, Garcia S. Necesidades del paciente pediátrico y de los padres cuando viven la experiencia de estar en una Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos – Revisión de la literatura. Madrid: Revista Ocronos. 06(142):01. [Artículo]. 2021. [Fecha de acceso: 22 febrero de 2023]. Disponible en: <https://revistamedica.com/necesidades-paciente-padres-intensivos-pediatricos/>

45. Hinostroza L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho: Universidad César Vallejo. [Tesis]. 2018. [Fecha de acceso: 23 febrero de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28742/hinostroza\\_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28742/hinostroza_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
46. Tone S. Manejo del dolor por el profesional de enfermería en una unidad de cuidados intensivos de un hospital pediátrico de Lima. Lima: Universidad Peruana Unión. [Tesis]. 2020. [Fecha de acceso: 23 febrero de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4303/Sujhey\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4303/Sujhey_Trabajo_Especialidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
47. Segura M, Núñez A. Comunicación enfermera - paciente en una unidad neonatal, Hospital Regional Docente Las Mercedes. Lambayeque: ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería. 06(02):01-12. [Artículo]. 2019. [Fecha de acceso: 24 febrero de 2023]. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/249/943?download=pdf>
48. Tarazona N, Anaya M. Intervención de la enfermera frente al dolor en un paciente post operado de tumor cerebral y el impacto emocional en su familia en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de un hospital de Lima. Lima: Universidad Peruana Unión. [Tesis]. 2022. [Fecha de acceso: 25 febrero de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5517/Nina\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5517/Nina_Trabajo_Especialidad_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

49. Shimelis T, Schierhout G, Tadesse B, Dittrich S, Crump J, Kaldor J, Nery S. Atención médica oportuna a la búsqueda y primera fuente de atención para enfermedad febril aguda en niños en Hawassa, en el sur de Etiopía. Sídney: Plos One. 17(06):01-17. [Artículo]. 2022. [Fecha de acceso: 26 febrero de 2023]. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0269725&type=printable>
50. Williams C, Hall T, Francoeur C, Kurz J, Rasmussen L, Hartman M, O'meara S, Ferguson N, Fink E, Walker T, Drury K, Carpenter J, Erklauer J, Press C, Wainwright M, Lovett M, Dapul H, Murphy S, Risen S, Guerriero R, Woodruff A, Guilliams K. Continuar con el cuidado de niños críticamente enfermos más allá del alta hospitalaria: estado actual de seguimiento. Portland: Journal Hospital Pediatrics. 12(04):359-393. [Artículo]. 2022. [Fecha de acceso: 26 febrero de 2023]. Disponible en: <https://kutt.it/rTCcjt>
51. Demers L, Wright N, Kopstick A, Niehaus C, Hall T, Williams C, Riley A. ¿Es de cuidado intensivo pediátrico el trauma-informado? Una revisión de los principios y las pruebas. Portland: Journal Children. 09(1575):01-20. [Artículo]. 2022. [Fecha de acceso: 27 febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2227-9067/9/10/1575/pdf?version=1666142814>
52. Lopez E, Vicente M, Garcia C. Clima ético y cultura de seguridad del paciente pediátrico en un hospital de especialidad del sureste de México. Ciudad de México: Revista Horizonte Sanitario. 18(02):201-210. [Artículo]. 2019. [Fecha de acceso: 27 febrero de 2023]. Disponible en: <https://kutt.it/93NYLZ>

53. Enriquez E. Percepción de la calidad de atención de salud relacionada a la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepashiato. Lima: Universidad César Vallejo. [Tesis]. 2018. [Fecha de acceso: 28 febrero de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33535/enriquez\\_se.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33535/enriquez_se.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
54. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del Servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Lima: Revista de la Facultad de Medicina Humana. 20(03):397-403. [Artículo]. 2020. [Fecha de acceso: 28 febrero de 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
55. Aguayo A. Plan de gestión en la aplicación del modelo de comunicación SBAR en reporte de enfermería en el servicio de neurocirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Callao: Universidad Nacional del Callao. [Tesis]. 2020. [Fecha de acceso: 28 febrero de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5388/AGUAYO%20CABANA%20FCS%20DA%20ESPEC%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
56. Oviedo R. Características Sociodemográficas y Calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital San Juan de Lurigancho, 2017. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2214>

57. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Madrid: McGraw-Hill; 2021. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
58. Gallardo E. Metodología de la Investigación. Lima: Universidad Continental; 2021. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
59. Cortés M, Iglesias M. Generalidades sobre metodología de la investigación. Campeche: Universidad Autónoma del Carmen; 2021. <http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>
60. Padua J. Técnicas y metodología de la investigación científica. Distrito Federal: FCE-Colegio; 2019. [https://www.academia.edu/6753716/Tecnicas\\_de\\_Investigacion\\_Aplicadas\\_a\\_las\\_Ciencias\\_Sociales\\_Padua](https://www.academia.edu/6753716/Tecnicas_de_Investigacion_Aplicadas_a_las_Ciencias_Sociales_Padua)
61. Lam R. Metodología para la confección de un proyecto de investigación. La Habana: Instituto de Hematología e Inmunología; 2021. <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v21n2/hih07205.pdf>
62. López P. Población muestra y muestreo. Revista Punto Cero. 2020. 09(08): 69-74. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es)
63. Otzen T, Manterola C. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Sampling

Techniques on a Population Study. 2019. 35(1):227-232.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

64. Salhuana F. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José de Chíncha. Chimbote: Universidad San Pedro; 2016.

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6979/Tesis\\_59388.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6979/Tesis_59388.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científico y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humano y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científico y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humano y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe la relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científico y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humano y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnico-científico</li> <li>- Humano</li> <li>- Entorno</li> </ul> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Nivel de satisfacción de los padres de familia</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Humana</li> <li>- Oportuna</li> <li>- Continua</li> <li>- Segura</li> </ul>	<p><b>Método de la investigación</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>Enfoque de la investigación</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> No experimental Corte transversal Descriptivo Correlacional</p> <p><b>Población</b> 90 padres de familia de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima</p> <p><b>Muestra</b> 90 padres de familia de niños hospitalizados</p> <p><b>Muestreo</b> Muestreo No Probabilístico por Conveniencia</p> <p><b>Instrumentos</b> Instrumento 1: cuestionario Instrumento 2 : cuestionario</p>



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>1</b>	<b>2</b>	<b>3</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			
16. Las enfermeras inspiran confianza al atender a su niño			
17. Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño			
<b>ENTORNO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
18. La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)			
19. La enfermera respeta la individualidad del niño			
20. El personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño			
21. La enfermera le informa sobre cómo mantener el orden en el ambiente			
22. El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención			
23. El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención			
24. La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado			
25. Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño			

## INSTRUMENTO 2

### CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISECCIÓN DE LOS PADRES

(nada satisfecho = 1, poco satisfecho = 2, satisfecho = 3 y muy satisfecho = 4)

<b>HUMANA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
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>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
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>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
10. La orientación que le ofrece para que usted 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 usted continúe haciéndolo en casa				
<b>SEGURA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
13. La preocupación de la enfermera por mantener la seguridad de la unidad donde se encuentra su niño(a)				
14. El cuidado que ofrece para hacer sentir seguro al niño y a usted mientras está hospitalizado				
15. El cuidado que tiene la enfermera antes de realizar algún procedimiento a su niño(a)				
16. La explicación que ofrece la enfermera sobre los procedimientos que le realizará a su niño(a)				

### Anexo 3. Formato de consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados

**Título del proyecto:** “Calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023”.

**Nombre de la investigadora principal:** Lic. Rosa Bertha Castro Gutiérrez

**Propósito del estudio:** Determinar la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegida, solo la investigadora puede conocerla. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a ..... coordinadora de equipo.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido -vulnerados, puede dirigirse al. presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, correo electrónico.....

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

#### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, marzo del 2023

\* Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....  
Firma del participante



