



Universidad
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA PEDIÁTRICA**

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños en el
servicio de pediatría en un hospital de Lima – 2026

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería Pediátrica

Presentado por:

Autora: Valerio Vitanzo, Yesenia Jeraldine

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-3868-6987>

Asesora: Mg. Pretell Aguilar, Rosa María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>

Lima – Perú

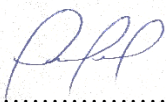
2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01	FECHA: 27/02/2026
		REVISIÓN: 01	

Yo, Yesenia Jeraldine Valerio Vitanzo, egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda Especialidad en Enfermería Pediátrica**, de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría en un hospital de Lima - 2026”, asesorado por la docente: PRETELL AGUILAR ROSA MARÍA, con DNI: 18150131, código ORCID 0000-000192864225 tiene un índice de similitud de (12) (doce) % con código oid: : 14912:595924488, 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

Nombre: Yesenia Jeraldine Valerio Vitanzo

DNI: 47052574



Firma

Pretell Aguilar, Rosa María

DNI: 18150131

Lima, 30 de mayo de 2026

DEDICATORIA

Primero que nada, este trabajo es para Dios, mis padres por su apoyo, y mi hija Gia, el mayor regalo que Dios me ha dado. Gia es y siempre será el más importante de mi vida y mi mayor motivación y fortaleza.

AGRADECIMIENTO

Estoy increíblemente agradecida a mi familia por ser la piedra angular de mi vida y por compartir y aceptar este reto. Ellos son la razón por la que soy quien soy y tengo lo que tengo.

INDICE

RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación	4
1.4.1. Justificación teórica	4
1.4.2. Justificación metodológica.....	5
1.4.3. Justificación practica.....	5
1.5. Delimitaciones de investigación.....	6
1.5.1. Temporal.....	6
1.5.2. Espacial.....	6
1.5.3. Población o Unidad de Análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Formulación de hipótesis.....	23
2.3.1. Hipótesis general	23
2.3.2. Hipótesis específicas.....	23

3. METODOLOGIA	24
3.1. Método	24
3.2. Enfoque	24
3.3. Tipo	24
3.4. Diseño	24
3.5. Población y muestra	25
3.6. Variables y operacionalización	26
3.7. Técnicas e instrumentos	28
3.7.1. Técnica	28
3.7.2. Descripción del instrumento	28
3.7.3. Validación	29
3.7.4. Confiabilidad	29
3.8. Plan de procesamiento de datos	29
3.9. Aspectos éticos	30
. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	31
4.1. Actividades (diagrama de Gantt)	31
4.2. Presupuesto	33
5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	34
ANEXOS	48

RESUMEN

Objetivo: determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría. Metodología: Es un estudio de método hipotético deductivo, diseño observacional, descriptivo correlacional, no será experimental. La población será constituida por noventa padres de niños internados. El acopio de datos se aplicará la técnica de la encuesta, usando dos instrumentos el primero mide el “calidad de atención de enfermería” (23 ítems) y el segundo mide la satisfacción de SERVQUAL (22 ítems) cabe resaltar que ambos instrumentos ya han sido validados en estudios previos para ser aplicados en pediatría. Los resultados recopilados se utilizarán para desarrollar y construir una base de datos en Microsoft Excel y SPSS 26.0.

Palabras Clave: pediatría, calidad de atención, nivel de satisfacción, enfermería.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of parents of children in the pediatric ward. Methodology: This is a hypothetical-deductive study with an observational, descriptive-correlational design; it will not be experimental. The population will consist of ninety parents of hospitalized children. Data collection will be carried out using a survey technique, employing two instruments: the first measures the “quality of nursing care” (23 items) and the second measures SERVQUAL satisfaction (22 items). It should be noted that both instruments have already been validated in previous studies for use in pediatrics. The results collected will be used to develop and build a database in Microsoft Excel and SPSS 26.0.

Keywords: pediatrics, quality of care, level of satisfaction, nursing.

I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En el mundo unificado, el desarrollo de la investigación científica está dirigido, en gran medida, a la optimización de la satisfacción de los enfermos y la calidad de los procesos asistenciales, en este caso, la seguridad del paciente, la mejora y la tranquilidad de la familia se verán afectadas por la atención especializada otorgada por enfermeras. La percepción de los familiares sobre la atención proporcionada a los pacientes se ve afectada por la forma en que están configuradas estas instalaciones, la gravedad de las enfermedades de los pacientes y la alta dependencia de la tecnología (1).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), uno de los mayores retos a los que se enfrentan los sistemas sanitarios es garantizar la seguridad y la calidad en la atención a los pacientes, por esa razón los proveedores hospitalarios trabajan continuamente para optimizar la calidad del servicio y la atención, determinando las necesidades y perspectivas de sus pacientes debido al aumento de la demanda de servicios sanitarios de alta calidad, pese a la deficiencia de 69% de personal que existe a nivel mundial (2).

En Latinoamérica de 8.4 millones de enfermeras en América Latina, solo el 59% son especialistas (3). De 118,342 enfermeras en Perú, 34,837 son especialistas en un área específica (4). La satisfacción de los pacientes, según la OMS, es una evaluación que las personas realizan sobre la atención que recibieron, para estudiar los determinantes de la satisfacción, se utilizan diferentes dimensiones, tales como la cognitiva, la afectiva, la conductual y la emocional; así, la incomodidad de los enfermos y sus parientes es lo que se define como descontento (5).

En 2024, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) aprobó un plan para 2025-2030 que tiene como objetivo expandir el acceso a servicios sanitarios de calidad y mejorar servicios de pediatría en todos los países (6).

Según el Barómetro de las Américas 2023, el 65.80% de los peruanos están insatisfechos con la atención médica, lo que es más alto que su insatisfacción en Colombia (59.70%), México (47.40%) y Chile (60.20%). De todos estos países, solo Perú ha visto un aumento en la insatisfacción con los servicios de salud desde 2016; en otros países, la situación ha cambiado (7). En el 2023 el Ministerio de Salud informa que el 94% de los hospitales del país no tienen la capacidad necesaria para proporcionar una atención de calidad (8).

La OMS menciona que tener acompañantes durante los procesos hospitalarios puede tener un efecto positivo en la recuperación, ya que fomenta una actitud más positiva hacia la enfermedad y un mejor cumplimiento de las indicaciones médicas, integrando las aportaciones de las familias en los planes de los cuidados de salud, lograremos una mayor comprensión de las necesidades y preferencias de los pacientes, mejorando la atención y la satisfacción de los pacientes y su familia (9).

En el 2025, el Colegio de enfermeros del Perú advierte que la calidad de la atención de enfermería está determinada por diversos factores, entre ellos, la experiencia clínica del equipo, la empatía, las habilidades de comunicación y la adecuación a las necesidades de cada paciente y de su familia. Sí se refiere a la primera infancia, a los ciclos de desarrollo, a los factores emocionales, y al comportamiento de los niños, la comprensión de estos es necesario para ofrecer un mejor tratamiento, anticipar problemas y aportar el soporte emocional que se requiere (10).

Teniendo en cuenta que las enfermeras han sido durante mucho tiempo una parte fundamental de los sistemas de salud, se debe enfatizar que los niños hospitalizados necesitan atención de enfermería especializada para reforzar efectivamente su proceso de curación. Durante mi trabajo como enfermera, he sido testigo a menudo de cómo el personal de enfermería del hospital intenta proporcionar una atención exhaustiva, explicar cada tratamiento a los pacientes y sus familiares, y responder a sus preguntas, debido a la falta de personal y la abrumadora demanda.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría en un hospital de Lima - 2026?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería según dimensión técnico-científico y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería según dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería según dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación de la calidad de la atención de enfermería en su dimensión técnico-científico y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría
- Identificar la relación de la calidad de la atención de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría
- Identificar la relación de la calidad de la atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

Para la variable “calidad del cuidado de enfermería” se considerará la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson, considera que enfermería es una ciencia humana transpersonal que centrada en el amor y la empatía; esta teoría busca mejorar la calidad del cuidado y asistencial y trascender lo meramente técnico, integrando la unidad de la mente, el cuerpo y el espíritu, y creando un verdadero ambiente y vínculo terapéutico entre el personal de enfermería y los pacientes que mejora los resultados de salud.

Para la variable “satisfacción” se considerará la teoría de relaciones interpersonales de Hildegard Peplau, que afirma que la fuerza que vincula a la enfermera y los enfermos es el criterio último que determina el éxito de la intervención, y, en consecuencia la satisfacción del paciente, este paradigma se basa en las cuatro fases dinámicas de orientación, reconocimiento, explotación y resolución, las cuales impactan de manera directa la forma en que el usuario valora la atención recibida.

1.4.2. Justificación metodológica

Esta investigación tiene una perspectiva cuantitativa de tipo aplicado y un diseño correlacional, transversal y observacional. El método empleado será a través de dos encuestas que fueron validadas en estudios anteriores. La herramienta de “calidad de la atención de enfermería”, de 23 ítems, tiene una confiabilidad alfa de Cronbach de 0,743 y una validación Aiken V de 0,80. El instrumento SERVQUAL, de 22 ítems, que tiene una confiabilidad alfa de Cronbach de 0,80 y una validación del índice Kappa de 66,86 %, se utilizará para medir la variable de satisfacción.

1.4.3. Justificación practica

Se descubrió que no existía material de referencia sobre el tema en el lugar donde se iba a realizar el estudio. A la luz de lo anterior, se determinó que existen justificaciones adecuadas para la creación de este estudio, cuyo objetivo es realizar contribuciones significativas al campo de la investigación sobre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres, así como aportar nueva información que admite un diagnóstico verídico y establecimiento de medidas de mejora en beneficio de los participantes y, a su

vez, aumentar la satisfacción de los padres, los resultados intentarán proporcionar nuevos conocimientos que serán muy útiles para las autoridades de salud del centro de salud.

1.5. Delimitaciones de investigación

1.5.1. Temporal

Se desarrollará durante abril a junio del 2026.

1.5.2. Espacial

Tendrá lugar en el área pediátrica del nosocomio nacional Santa Rosa, ubicado en el distrito de Pueblo Libre en Lima

1.5.3. Población o Unidad de Análisis

Serán padres y/o apoderados de los pacientes internados

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Oztas y Ozakar (11) en el 2024, en Turquía, el objeto de estudio fue “establecer el nexo de los cuidados de enfermería y satisfacción de padres de bebés que aceptan atención pediátrica hospitalaria”. Fue de tipo transversal, descriptiva, correlacional y consideró a 143 padres de pacientes, quienes respondieron al cuestionario SERVQUAL, el cual está compuesto por 20 preguntas y ha sido objeto de validación en otros estudios. El resultado arrojó una calidad de servicio en nivel medio y presentando deficiencias en los conocimientos (59%), la profesionalidad (63%) y la empatía (63%), la modernidad de las instalaciones (51%) y el equipamiento (55%). El nivel de satisfacción fue medio en la dimensión interpersonal (71%) y comunicación (67%). La calidad y la satisfacción arrojaron una correlación positiva ($\rho = 0,872$, $p < 0,001$). Se sugiere que la atención en el sistema sanitario se mejore a través de capacitaciones al personal y la optimización de los procesos administrativos.

Naeem et al. (12) 2024, en Pakistán, el objeto fue, analizar la satisfacción parental acerca de la atención de enfermería proporcionados a infantes en un nosocomio infantil. Utilizó un diseño transversal, descriptivo y un enfoque cuantitativo. En total, 882 padres de niños internados, se les aplicó una encuesta estructurada de 19 ítems. El 90% de los implicados en la investigación aceptó que la comunicación con los pacientes fue buena, cumpliendo así con la exigencia de los padres. La mayor parte calificó la actitud de los enfermeros frente a la problemática como satisfactoria, 47% evaluaron esta actitud de forma positiva y 89% evaluaron de forma positiva la acción. En general, se puede decir

que los encuestados manifestaron su altísimo nivel de satisfacción, lo que se traduce en una «excelencia» de los cuidados de enfermería.

Foldager et al. (13) en el 2024, en Suecia el objeto fue “determinar el grado de satisfacción que tenían los padres sobre la atención de pediatría en un nosocomio”, se empleó una encuesta de tipo Likert, y se entrevistaron a los 70 padres de niños que se encontraban hospitalizados, para la investigación se consideró de la tipo transversal, cuantitativa y descriptiva. De la investigación se obtuvo que el 66% de los encuestados tenía satisfacción por la atención y el de la comunicación que tenía el personal de enfermería hacia los pacientes, el 54% consideró que no y que el trato le fue insatisfecho por la falta de amabilidad y de paciencia y el 60% de los pacientes consideró que el trato que le realizaron fue satisfactorio, en la educación y el autocuidado. Este hecho se considera por la escasa dotación de personal y la alta demanda del servicio.

Kruszecka et al. (14) 2022, en Polonia, el objeto fue, “evaluar la satisfacción parental con la atención de enfermería prestada a niños hospitalizados por la enfermedad de Crohn”. Se usó un diseño cuantitativo, de corte transversal, correlacional y no experimental. Los participantes fueron 84 padres, que el día en que se les dio de alta a sus hijos hospitalizados respondieron dos cuestionarios que habían aprobado su validez en otras investigaciones. Resultados, entre los participantes, 85,7% estaban casados y 893 % eran féminas. En total, 56% tenían una alta satisfacción con la atención de las enfermeras. La gran mayoría de los padres de enfermos permanecen muy satisfechos con la atención de enfermería que les brindaron durante su estancia hospitalaria.

García (15) en el 2022, en Argentina, el objeto fue “determinar la satisfacción materno-paterno sobre la atención de enfermería en pediatría”. Fue de corte transversal cuantitativa y descriptiva; para ello trabajó con una muestra de 82 personas. La satisfacción de padres de pacientes por los servicios prestados, siendo evaluada a través de una encuesta de 23 ítems. En los resultados, la mayor satisfacción en las variables de la encuesta fue sobre la empatía y la comunicación, a la que el 84.1% y 17% de los encuestados de nivel secundario, respectivamente, la catalogaron. La satisfacción fue en mayor medida por la enfermera que les resolvió el problema, orientó a los pacientes pediátricos a realizar autocuidado y dominó la situación de la admisión. Los padres de pacientes consideran que el nosocomio brindó un nivel de atención que amerita satisfacción.

Nacionales

Rojas (16), Lima 2025, se propusieron, “determinar el vínculo directo entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños internados en la UCI de un nosocomio nacional”. Fue cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, la muestra fue compuesta por 58 padres o tutores de niños internados, sometidos a dos herramientas de medición: calidad de la atención se evaluará por medio del primer cuestionario, «CARE Q», y la satisfacción de los padres se evaluará por medio del segundo cuestionario, «Baker». Resultados, el 85,3 % de los encuestados expresó su satisfacción con el tratamiento integral, el 83,8 % con la atención segura y el 82,9 % con la atención cálida, lo que indica un alto grado de satisfacción en las tres características examinadas. Se concluye: la mayoría de padres de enfermos tienen una opinión favorable sobre el nivel de atención de enfermería humanizada. Para mejorar la calidad del servicio,

se debe dar prioridad a la empatía, la agilidad para resolver problemas y un enfoque más humanizado.

Mallma et al (17), en Pucallpa el 2024, el propósito fue, “determinar la relación entre la conducta ética en la atención de enfermería y la satisfacción de las madres de pacientes en el servicio de pediatría de un hospital”. Fue de tipo descriptivo y correlacional, de corte transversal, empleando dos herramientas previamente validadas. Resultados: El 80 % de las encuestadas afirmaron que se comportaban de forma ética y estaban muy satisfechas. Se observó que el 76,7 % de las encuestadas afirmaron estar muy satisfechas y tener una actitud cariñosa. El 63 % afirmó estar muy satisfecho y tener una actitud clara de ayuda, mientras que el 60 % afirmó estar muy satisfecho y tener empatía y comunicación. Conclusiones: La satisfacción de las madres de pacientes ingresados en el servicio de pediatría de un hospital de Pucallpa, 2022, está significativamente correlacionada con el comportamiento ético en la atención de enfermería.

Urquiaga (18) en el 2024 en Trujillo, se propuso “identificar el nexo entre la calidad de la atención de enfermería brindada y la satisfacción de los padres de niños”. Fue de tipo transversal, descriptivo, aplicado, hipotético-deductivo, no experimental y correlacional. La muestra consistió en 93 padres de pacientes. Se emplearon dos herramientas creadas y validadas por el investigador. Los resultados de este estudio revelaron una correlación directa en la satisfacción de los pacientes y atención de enfermeras, con valor $p = 0.606$ y un alto nivel del 69.9% en la calidad de la atención de enfermería y del 65.6% en la satisfacción de los padres de los pacientes. Se ha

determinado que la satisfacción del paciente aumentará a proporción que aumente la calidad de la atención de enfermería.

Poma y Pérez (19) en Lima el 2023, se propusieron “determinar el nivel de satisfacción de los padres con la atención de enfermería prestada a sus hijos en edad preescolar en un hospital pediátrico”. La muestra de este estudio cuantitativo, descriptivo y no experimental estuvo compuesta por 60 padres que respondieron a una encuesta de 34 preguntas basada en el CARE-Q. Resultado, el 46,7% de padres percibe un grado medio de satisfacción. En cuanto a los aspectos de la atención, los componentes de seguimiento y supervisión recibieron altos niveles de satisfacción (67,1 %), la anticipación recibió altos niveles de satisfacción (51,7 %), la accesibilidad recibió altos niveles de satisfacción (48,3 %), la explicación recibió altos niveles de satisfacción (43,3 %), la comodidad recibió niveles medios (50 %) y la confianza recibió niveles medios de satisfacción (46,7 %). Resultados: La mayoría de los padres expresaron una satisfacción mediocre con la atención de enfermería que recibieron sus hijos.

Vilca y Quispe (20) en el 2023 en Ica, pretende “determinar la relación entre el grado de satisfacción y la calidad de la atención de enfermería percibida por los familiares de pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital”. Intervinieron 144 familiares de pacientes pediátricos y fue básico, no experimental y transversal-correlacional. Se entregó a los familiares un cuestionario sobre su opinión de la atención de enfermeras y su grado de satisfacción con la misma. Resultados: el 50,9 % de los familiares consideraba que la atención era de muy alta calidad y el 76,3 % estaba satisfecho con la atención recibida. El 10,5 % de los encuestados consideraba que la atención era de muy alta calidad, mientras que el 11,4 % estaba extremadamente satisfecho. Sin embargo, el 7,9 % de los

familiares consideraba que la enfermera proporcionaba una atención de alta calidad, mientras que el 11,4 % no estaba satisfecho. Se ha observado que el nivel de satisfacción y la calidad del tratamiento de enfermería que perciben los familiares de los pacientes pediátricos ingresados en el Hospital Regional de Moquegua 2023 están significativamente y directamente correlacionados (valor $p = 0,000$) con un nivel de significación del 5 %.

2.2. Bases teóricas

Calidad

La calidad se describe como la capacidad de un objeto para satisfacer necesidades (directas y/o indirectas) dentro de los límites de los parámetros definidos. Al comparar dos objetos similares y se menciona la calidad, se refiere a la percepción individual de cada objeto. Para evaluar la calidad de la atención médica, es necesario determinar cuántos individuos obtienen beneficios óptimos. Esto se debe a que elementos como la mejora de los resultados para la satisfacción del paciente y el diagnóstico dado y el procedimiento involucrado determinan la calidad de la atención. Tanto la calidad como el costo se tienen en cuenta para que sea más fácil mantener la calidad de la atención y reducir el costo (21).

La calidad se pone de manifiesto cuando se satisfacen todas las necesidades o suposiciones de los usuarios que requieren tratamiento médico. Con el fin de mejorar la calidad, se buscan alternativas mejores, e incluso más, se puede hablar de evolución y actualización de la calidad en el tiempo. Por ello, cada especialidad se evalúa de forma diferente, pero siempre alineada con el contexto y las motivaciones que la sustentan (22).

La OMS precisa que la calidad en la atención se presenta cuando un paciente requiere atención médica y el resto de los actores aumentan las posibilidades de que se logren los resultados de salud esperados y quedan ajustados al saber hacer que respalde la evidencia. Desde esta definición, la calidad, además, puede ser controlada y, en consecuencia, mejorada con rapidez a partir de atención basada en la evidencia, siempre considerando los requerimientos y las preferencias de atención, en la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación, y cuidados paliativos (23).

2.2.1. Calidad de atención de enfermería

La calidad de la atención de enfermería describe la evaluación de principios, convicciones y posturas de las enfermeras en sus interacciones dentro del sistema de salud. En este sentido, se puede medir la calidad de un servicio en función de la capacidad del mismo para satisfacer los deseos y expectativas de los usuarios o de la familia. La enfermería constituye un componente esencial en la provisión de servicios de salud (24). Dentro de los servicios que proporciona la enfermería, también se incluye el apoyo para una recuperación óptima y el retorno a la vida cotidiana, lo que se ha descrito como calidad de la atención (25).

Para MINSA, los usuarios tendrían derecho a obtener eficacia en los esfuerzos y consecuencias, como una promesa de confianza y civismo del sistema. La intención es el bienestar de cada individuo en particular y, por lo mismo, el incremento de su calidad de vida a través de la provisión de un sistema de salud que sea accesible, expedito, satisfactorio y que, por, sobre todo, sea altamente efectivo y de calidad (26).

Los servicios sanitarios de calidad deberán ser:

- Eficacia: La capacidad de suministrar prestaciones sanitarias necesarios y fundamentado en certeza a los necesitados es un ejemplo de un prerrequisito para la provisión de servicios de salud de calidad.
- Seguridad: proteger de daños a los consumidores en necesidad de atención médica.
- Atención concentrada en el sujeto: se adapta a las preferencias, requerimientos y valores en cada paciente individual dentro de los servicios de salud organizados en torno a sus necesidades.
- Oportunidad: mejorar los tiempos de espera y los retrasos que podrían ser perjudiciales tanto para los cuidadores como para los receptores de atención.
- Equidad: ningún factor único, incluyendo edad, sexo, género, raza, etnicidad, geografía, religión, ingresos, idioma o afiliación política, será la base para la diferenciación en el nivel de atención proporcionado.
- Integración: para mejorar los servicios de salud a lo largo de toda la vida, habrá atención coordinada en todos los niveles y entre todos los proveedores.
- Eficiencia: utilizar los recursos disponibles al máximo y evitar el desperdicio (26).

Cuidado de enfermería

Instituir un nexo abismal y relevante con los pacientes en las diferentes fases de la vida, a partir de la infancia hasta su deceso, es un aspecto importante de la profesión de enfermería. Hay dos componentes de la atención dentro de la profesión de enfermería. Uno es de carácter moral, y la ética profesional otorga una especie de legitimidad a las

acciones. El otro, tiene que ver con la cultura y los comportamientos comunitarios. Por lo tanto, en este artículo de investigación se aborda la teórica Jean Watson y su teoría de la atención humanizada. Según J. Watson, los valores humanísticos y, en particular, los principios más elementales de respeto a la dignidad y a la intimidad, deben ser la regla. (27).

El trabajo de una enfermera puede evaluarse por la humanización del cuidado a partir de dos dimensiones; la más concreta de estas incluye indicadores que documentan la continuidad y progreso de la regulación y la eficiencia de la atención que se brinda. Son acciones y atributos que ayudan a cada usuario a restablecer su salud en el campo de la atención sanitaria (28).

El concepto de la humanización del cuidado, que hemos analizado antes, destacan que estas representan la mejor circunstancia que se puede ofrecer a los pacientes, a los integrantes de la familia y a la comunidad. Estos intentan alcanzar una exactitud en la realización de las tareas, un cumplimiento de forma eficiente y eficaz, una agilidad en la coordinación, una competencia, un liderazgo ideológico en lo humanitario acompañado de una atención de calidad, y una asistencia médica. Lo mínimo que se espera es que la atención que se brinda se ajuste a las expectativas del usuario o a los parámetros que se han establecido regulatoriamente y que, como resultado, el paciente recupere su salud. Analice las acciones que se dejaron de hacer y las variables que restaron confianza, satisfacción, seguridad y salud al paciente (29).

- Dimensiones

- Dimensión 1 técnico-científico:

Para el desarrollo profesional de la enfermera, así como la adquisición de habilidades en atención al paciente, se orientan a la atención oportuna y de mayor calidad. Uno de los pilares de la profesión de enfermería es la práctica, tanto la técnica como la científica, y esto le da la posibilidad a la enfermera de tener mayor autonomía y a la vez, brindar mejor cuidado a los pacientes y mejor información a los familiares sobre la condición de los mismos, así el familiar queda satisfecho con el trato que reciben. (30)

- Dimensión 2 interpersonal:

Para lograr brindar un entorno adecuado y cómodo a los pacientes pediátricos y a sus padres, se establece la categoría de inter relacionamiento de los enfermeros con los pacientes durante la atención o las intervenciones. Esta relación tiene que ser aceptable y ser cortés. La interrelación, que se acompasa con la atención y satisfacción de padres, se mezcla con la amabilidad, el respeto, la horizontalidad, la comunicación, la escucha activa, la privacidad y la atención. Estas son las funciones que las enfermeras deben cumplir para brindar la atención y la asistencia de calidad que el paciente se merezca. La atención, el cuidado, el apoyo y la sensibilidad que el personal de enfermería brinda son los que otorgan satisfacción al paciente y aceleran su curación (31).

- Dimensión 3 entorno:

El lugar donde las enfermeras hacen su trabajo y tratan a los pacientes, se llama el “ambiente” y debe ser apropiado para que el paciente se sienta a gusto. Un aspecto vital es que el ambiente debe ser limpio y organizado para que se pueda garantizar la privacidad y la seguridad del paciente. Además debe contar con los instrumentos necesarios y con

los elementos que ayuden a la confortabilidad y confianza del paciente y su familia durante los procedimientos enfermeros (32).

Teoría de enfermería que sustentan la variable calidad

“Teoría del Cuidado Humanizado” de Jean Watson: nos dice que entre los elementos que buscamos integrar dentro de la relación entre el paciente y el cuidador se tiene que considerar la confianza como uno de los pilares más importantes para mantener este equilibrio. Al hablar de profesionalismo se tiene que abordar el aspecto espiritual y el emocional de cada individuo ante una determinada circunstancia. Es así como las enfermeras de la comunidad que tienen indudablemente el arte de cuidar y el amor por la ciencia de la medicina se abocan a ayudar a la persona, la familia y la comunidad a mejorar su estado de salud. Para poderse ubicar dentro del cuidado que un paciente necesite, se tiene que responder a varias inquietudes. Por ejemplo, en el proceso de ayudar a una persona, hay que conocer su personalidad, sus conocimientos y actitudes, y su carencia y potencial; en otras palabras, se tiene que conocer el todo de la persona y hay que tener también la suficiencia para poder definir las áreas de su la carencia y el potencial (33).

2.2.2. Satisfacción

Se presenta cuando se han manejado de manera óptima las informaciones neuronales, en donde múltiples regiones del sistema nervioso central ajustan sus energías para crear sensaciones de plenos y o satisfacción ante una necesidad, o un apetito, un tanto voraz. El Ministerio de Salud establece que, es la evaluación, o la medida, del grado de eficiencia, o de desempeño, organizacional el sistema sanitario en vinculo a las apreciaciones y los comentarios de consumidores sobre la atención que reciben (34).

El nivel en que un enfermo justiprecia la atención recibida difiere de sus expectativas respecto a la mejor atención posible. Esta medida es, por naturaleza, subjetiva, ya que muestra hasta qué punto la percepción real diverge de la anticipación, expresando las opiniones de los usuarios sobre los servicios de la institución. Algunos ven esto como algo que va más allá de un mero deseo. El deseo es una herramienta y un mecanismo para lograr algún ideal que no puede ser realizado en las instalaciones de salud donde el bienestar del paciente no está asegurado (35).

La satisfacción del paciente, según la atención pediátrica, se define como la sensación de satisfacción o de insatisfacción que el paciente puede llegar a tener. La experiencia en la que se explica el grado nivel de satisfacción que el paciente tiene con respecto a las instalaciones, el personal de enfermería, y los servicios, se convierte en un recurso valioso para reforzar la índole de cuidado, grado de bienestar y de salud obtenido (36).

Dimensiones

Para estandarizar la evaluación de la satisfacción del cliente, MINSA ha incorporado el cuestionario SERVQUAL es un método multidimensional para evaluar y comparar la calidad y expectativas generales de usuarios, con su sensación del servicio proporcionado por una agrupación puede ser una medida de la calidad del servicio, y la fisura entre ellas puede ser una señal de un área que necesita mejora. Cabe señalar que solo se adoptaron cinco de las diez características propuestas inicialmente: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía (37).

- **Dimensión 1 fiabilidad:** Es la prestación cuidadosa y confiable del servicio ofrecido. Aquí, significa ser puntual, atento y hacer las cosas bien en la asistencia prestada en el sentido al usuario, así como cumplir con la asistencia al usuario (38).
- **Dimensión 2 capacidad de respuesta:** Indica flexibilidad en cuanto al servicio y la atención al usuario. Intenta responder adecuadamente a las peticiones (39).
- **Dimensión 3 seguridad:** Muestra al cliente que usted es conocedor del tema, guardando la confidencialidad y comunicándose de manera cortés. Implica la experiencia, la cortesía y la capacidad del personal de brindar a los clientes protección y garantías, incluyendo a un personal cortés y competente que atienda y satisfaga sus requerimientos (40).
- **Dimensión 4 empatía:** El nivel de utilidad y cuidado detallado que se otorga al usuario se denomina empatía. Es la habilidad de satisfacer al usuario y atender sus requerimientos a partir de su posición (41).
- **Dimensión 5 aspectos tangibles:** Desde el establecimiento físico, el empleado, las herramientas e instrumento de notificación de una organización son consideradas características tangibles. Estas son las cualidades que el paciente recibe del profesional. Estas son el entorno físico, los elementos intangibles como los materiales de comunicación, las relaciones con el personal, los aspectos, la limpieza y el estado de los equipos y la facilidad de uso (42).

Importancia de la satisfacción del paciente

El análisis de esta dimensión crítica de la calidad entraña dificultades debido a la técnica y el metodólogo de recopilación que pueden generar sesgos en las respuestas. Sin embargo, será necesario lidiar con los retos que conllevan cada una de las técnicas de recolección, sin importar el contexto en el que se opere, para lograr obtener resultados (43).

El análisis de esta dimensión crítica de la calidad entraña dificultades debido a la técnica y el metodólogo de recopilación que obtiene generar sesgos en las contestaciones. Desde la óptica de los proveedores de servicios, cada usuario pondera la calidad de los servicios que recibe, en relación con el precio. La satisfacción del paciente es relevante y es un indicador de calidad. Sin embargo, será necesario lidiar con los retos que conllevan cada una de las técnicas de recolección, sin importar el contexto en el que se opere, para lograr obtener resultados (44).

Calidez en el cuidado

A lo largo de la historia, la enfermería ha mostrado versatilidad y ha reconocido el cambio, el desarrollo de cuidados personalizados y la interacción total con el paciente, en la dimensión biológica, psicológica, social, cultural y espiritual. Constituye el ideal de atención de enfermería: el íntegro profesional que se ocupa de las personas y les acompaña en la dimensión biopsicosocial, ofreciéndoles atención integral y acompañándolos hacia el nivel de armonía y bienestar que deban disfrutar. Él. Ella. Ellos, los enfermeros. Enfermeras. profesionales, deben entender que la atención en el desempeño de su función, es un derecho de las personas que exigen su servicio (45).

Asimismo, como profesión, humanista y científica, la enfermería debe garantizar y apoyar el respeto hacia los pacientes, la consideración de su libertad y su dignidad, que no sean sometidos, manipulados y que no se les minusvaloren mediante tratamientos o estudios que no tengan lógica. La cálida atención es uno de los pilares del trabajo de un profesional de la salud y es una de las características de la atención que se debe prestar por parte de un equipo multidisciplinario a los pacientes hospitalizados pediátricos (45).

Teoría de enfermería que sustentan la variable calidad satisfacción

La "Teoría Intercultural" de Leininger analiza la adaptabilidad y diversidad del cuidado de enfermería, la cual está relacionada con la antropología y la diversidad cultural, y se explica a partir de cómo los sujetos razonan, experimentan e implican respecto a su salud. En este sentido, las personas intentan comunicarse con las enfermeras, haciendo comprender las ideas y las prácticas que son relevantes y que impactan su comportamiento y su pensar en relación a la asistencia sanitaria (46).

- Orientación. En este punto, el individuo reconoce el problema y busca activamente asistencia especializada. La enfermera da soporte al padre del enfermo a distinguir y asimilar sus contratiempos sanitarios y el nivel de atención que se requiere.
- Identificación. Aquí, el paciente se identifica con los profesionales de la salud. La enfermera, para ayudar al paciente y al familiar que lo acompaña, promueve el reconocimiento y la expresión de sentimientos relacionados con la problematización. En este caso, se refuerzan los rasgos de personalidad positivos y se alcanza el nivel requerido de gratificación.

- Explotación: En esta etapa, el paciente intenta obtener el mayor provecho posible, tratando de sacar el máximo de la relación.
- Resolución: ocurre cuando el paciente establece nuevas metas y abandona las antiguas. En esta fase, el paciente gana autonomía, gracias a su relación con el personal de enfermería (47).

Como personal de enfermería, estamos acostumbrados a trabajar directamente con pacientes pediátricos y sus familias. Los familiares podrán evaluar si sus expectativas, se han cumplido a través de un conjunto de objetivos de atención. Teóricamente, las relaciones interpersonales entran en juego, ya sea entre un paciente y un familiar, o un paciente y una enfermera. Evalúe la atención que su hijo menor recibió en el departamento de pediatría de un Hospital en Lima y si cree que su hijo recibió la atención que necesitaba.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

- HI: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría en un hospital de Lima - 2026
- HO: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría en un hospital de Lima – 2026

2.3.2. Hipótesis específicas

- Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico-científico y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría.
- Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría.
- Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría.

3. METODOLOGIA

3.1. Método

Al tener hipótesis el estudio explorará un fenómeno o las características de un elemento, se convierte en un estilo de investigación hipotético-deductivo. También se revisará las razones de los factores que intervienen, con el fin de comparar la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los padres de pacientes pediátricos (48).

3.2. Enfoque

El enfoque es cuantitativo, porque variables se cuantificarán a través de indicadores que fundamentan el compendio analítico de cifras cuantitativas, óptimos para la identificación patrones y promedios (49)

3.3. Tipo

Será aplicada; los hallazgos de esta investigación posibilitan extrapolar a otras agrupaciones admitiendo la concepción de hipótesis antes de la recogida y análisis de las métricas; este tipo de estudios son trascendentales porque su objeto es extender el entendimiento encima de un fenómeno peculiar teórico, más que dictaminar una problemática específica (50)

3.4. Diseño

Las variables no son modificadas por lo tanto el diseño es descriptivo correlacional, no será experimental, Asimismo, el cuestionario es autodirigido y las personas son evaluadas en su entorno. Por lo tanto, no hay distorsiones ni alteraciones a la realidad. En términos de nivel, la investigación será de tipo transversal correlacional, esto es, de las dos variables se levantan datos de forma simultánea, y correlacional, porque se establece un modelo relacionado a la predictibilidad, cuyo objetivo es determinar la cuantía de la relación que existe entre las dos variables (51).

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Estará constituida por una muestra censal de conveniencia no probabilística de 90 padres/apoderados enfermos pediátricos hospitalizados. Cuando la población objetivo es pequeña, el muestreo censal, también conocido como muestreo total, está justificado para cubrir a toda la población. Para crear la muestra, se recurre a un tipo de muestreo no probabilístico y no aleatorio, denominado muestreo por conveniencia, que se asocia a un problema concreto como es la disponibilidad o accesibilidad de los participantes a lo largo de un determinado período de tiempo (52).

3.5.2. Muestra

Dado que la población es finita, no se contará con muestra es decir se trabajará con los 90 padres de menores enfermos (53).

Criterios de inclusión

- Padres y/o apoderado de pacientes que reciben atención de las enfermeras/as.
- Padres y/o apoderado de pacientes que firman el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Padres y/o apoderado de pacientes que prefieren no intervenir en el estudio

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalade Medición	Escala Valorativa
V1 Calidad de atención de enfermería	La calidad de atención en enfermería mide cuán felices y bien se sienten los enfermos con las atenciones de enfermería proporcionadas (54).	En los servicios de pediatría la calidad de la atención de enfermería sirve como indicador de la felicidad y el bienestar de los padres, abarcando las siguientes dimensiones.	Técnico-científico	- Recursos - Entendimiento - Conveniencia - Capacidad - Etapas - Certeza	Ordinal	Deficiente 23-53 Común 54-84 Excelente 85-115
			Interpersonal	- Cortesía - Cordialidad - Empatía - Consideración - Escucha - Privacidad		
			Entorno	- Infraestructura - Higiene - Confort - Ventilación - Dotación - Sitio grato		

V2 Satisfacción	La diferencia entre las expectativas e ideales que tienen los usuarios de la atención médica y lo que perciben en términos de la atención que realmente reciben se llama satisfacción (55).	Se utilizó un cuestionario para evaluar el indicador de satisfacción del paciente y fue diseñado en función de las dimensiones del marco teórico.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos Tangibles	• Inspección cotidiana • Transformación • Entendimiento acerca del tratamiento • Entendimiento acerca de exámenes • Entendimiento acerca del alta • Internamiento • Análisis de laboratorio • Rayos X • Procedimiento de alta • Acerca de la condición vital • Acerca de su alimentación • Acerca de su intimidad • Cordialidad • Veneracion • Tolerancia • Prestar atención • Conveniencia • Infraestructura • Higiene • Equipos biomédicos • Residencia	Ordinal	Satisfecho más de 43 puntos Insatisfecho menos de 42 puntos
-------------------------------	--	--	---	---	----------------	---

3.7. Técnicas e instrumentos

3.7.1. Técnica

En este caso, el método que se va a utilizar es el diseño y aplicación de encuestas, el cual es uno de los más comunes en las investigaciones de tipo cuantitativo. En el ámbito de la salud, este tipo de metodología es bastante utilizada en gran medida por su facilidad en la aplicación y la comprensión que pueda tener la población. Además, el diseño de encuestas es una de las pocas metodologías que se pueden emplear en casi en cualquier tipo de población o comunidad. En términos generales, las encuestas facilitan el proceso de obtención de información de una manera más rápida, organizada y sistemática, a diferencia de cualquier otra técnica que se pueda utilizar (56).

3.7.2. Descripción del instrumento

La primera herramienta “calidad de atención en enfermería” fue diseñado por Pariona E. en el año 2018. Consta de 23 ítems distribuidas en tres dimensiones: técnico-científico (preguntas 1 al 9), interpersonal (preguntas 10 al 16), y entorno (preguntas 17 al 23). La cuantificación de resultados será la siguiente: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). La puntuación será: aquellos que obtuvieron más de 85 puntos se encasillan en atención excelente, las personas que obtuvieron entre 54 – 84 puntos se encasillan en atención común y finalmente los que adquirieron menos de 53 puntos se encasillan como atención deficiente (57).

La segunda herramienta, en 2012, el Ministerio de Salud examinó y ratificó la herramienta SERVQUAL, los 22 ítems relacionados con la percepción que figuran en el documento en cuestión se ordenan de acuerdo con las dimensiones de la variable de satisfacción. Para la cuantificación de resultados se aplicará una escala de Likert, y tendrá la siguiente escala: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). La puntuación será de La valorización será: satisfecho > 43 puntos y aquellos para las respuestas correcta que alcanzaron < 42 puntos se valorarán como insatisfechos (58).

3.7.3. Validación

Instrumento 1: Fue por medio de expertos en la materia, corroborando la validez con la prueba V de Aiken, lo que dio un valor de 0.80 (57).

Instrumento 2: El análisis ejecutado por expertos y convalidación con el índice Kappa, proporcionó una cuantía del 66.86% (58).

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1: Se utilizó una prueba piloto en la que participaron 20 padres/madres para determinar la fiabilidad, lo que arrojó un Alfa de Cronbach de 0.743 (57).

Instrumento 2: Una prueba piloto arrojó un alfa de Cronbach de 0,80, lo que indica fiabilidad (58).

3.8. Plan de procesamiento de datos

El jefe a cargo del nosocomio aprobará una carta de referencia de la universidad para organizar y aprobar la distribución de las encuestas dentro del servicio de pediatría.

Métodos de análisis estadístico: Para el análisis de la información de este estudio, se emplearán estadísticas descriptivas; esta metodología implica el uso de tablas de frecuencia, medidas de propensión central y de dispersión, así como el cómputo y la evaluación de variables, y se realizará mediante el programa de análisis estadístico SPSS v26 (54). Luego, el análisis se llevará a cabo utilizando, según corresponda, procedimientos de clasificación por parámetros y no por parámetros. Los resultados se presentarán en tablas para su discusión y descripción (59).

3.9. Aspectos éticos

- **Autonomía:** El trabajo ejecutará con sujetos que rubriquen el consentimiento informado.
- **Beneficencia:** El propósito de proveer un antecedente fidedigno al director del nosocomio aquejado siendo esencial para el problema de estudio resulta elemental.
- **No maleficencia:** Se consolidará que el estudio no origine agravio a los partícipes.
- **Justicia:** El total de padres involucrados en el estudio serán tratados de forma imparcial e integra, separadamente de su comunidad, fe, convicciones, etc.

. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Actividades (diagrama de Gantt)

ACTIVIDADES	2026					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
1. Composición del proyecto						
2. Un examen crítico de la literatura sobre el tema permite comprobar si las bases teóricas son sólidas y si el contexto de estudio ha sido definido adecuadamente.						
3. Análisis del planteamiento del problema, incluyendo tanto el contexto internacional como el nacional.						
4. Fundamentos teóricos de la evolución de las dos variables.						
5. El trabajo establece con claridad el problema central, explica por qué merece atención y formula una hipótesis general, junto con varias hipótesis específicas.						
6. La sección metodológica se sostiene en tres pilares: el problema general, el tipo y diseño de estudio						

7. Operacionalización de las variables						
8. Conforme avanza el estudio se elabora un bosquejo de los materiales, equipos y procedimientos administrativos						
9. Planteamiento: referido a las cuestiones éticas que surgen durante el mismo proceso de análisis de datos de la investigación.						
10. Diseño de referencias bibliográficas para el estudio y anexos.						
11. Última revisión de los asesores						
12. Los asesores dan su visto bueno al proyecto de investigación.						
13. Sustentación de proyecto de tesis						

4.2. Presupuesto

Equipos	Cantidad	Costo por unidad	Total
Laptop	1	S/.3000.00	S/.3000.00
Impresora	1	S/.1500.00	S/.1500.00
Materiales de escritorio	Cantidad	Costo por unidad	Total
Millar de Hojas Bond A4	1	S/.30.00	S/.30.00
Tinta para impresora	6	S/.80.00	S/.80.00
Memoria USB 8gb	1	S/.70.00	S/.70.00
Lapiceros	10	S/.1.00	S/.10.00
Engrampadora	1	S/.10.00	S/.10.00
Perforadora	1	S/.10.00	S/.10.00
Servicios Tecnológicos	Cantidad	Precio por unidad	Total
Internet	6 meses	80	S/.480.00
Pasajes	Cantidad	Precio por unidad	Total
Movilidad	10	S/.15.00	S/.150.00
Total			S/.5340.00

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Moran R, et al. Impacto de humanización en la satisfacción del paciente y su familia. [Internet]. Vol.4. Num.5, Ecuador, Ago. 2024. [Citado el 10 de enero del 2026]. Disponible en: <https://www.revistasocialfronteriza.com/ojs/index.php/rev/article/view/490>
2. OMS. Servicios de salud de calidad. [Internet]. 19 May. 2025. [Citado el 10 de enero del 2026] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
3. OPS. Servicios de salud de calidad. [Internet]. 23 Dic. 2025. [Citado el 10 de enero del 2026] Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/servicios-salud>
4. OMS. Aumenta el personal de enfermería, pero las desigualdades amenazan los objetivos mundiales en materia de salud. [Internet]. 12 May. 2025. [Citado el 10 de enero del 2026] Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/12-05-2025-nursing-workforce-grows--but-inequities-threaten-global-health-goals#:~:text=A%20partir%20de%20la%20informaci%C3%B3n,4%2C1%20millones%20en%202030.>
5. Echevarria P, Bravo Y. Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos. Revista Latinoamericana de ciencias sociales y humanidades. [Internet]. Vol.5, Núm. 5, Paraguay, Sep. 2024. [Citado el 10 de enero del 2026]. Disponible en: <https://share.google/YOg8lwjUbJS2nW3R2>

6. OPS. Política sobre el personal de salud 2030. [Internet]. 31 Ene. 2025. [Citado el 10 de enero del 2026] Disponible en: <https://share.google/iaYe0xiiLefGzV1u2>
7. Enriquez F. Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. Revista de Climatología. [Internet]. Vol.23, Num.1, Peru, Abr. 2023. [Citado el 10 de enero del 2026]. Disponible en: <https://share.google/MOkcXH4VWOUshbGtL>
8. Espinoza A. Hospitales en emergencia: el 95% tiene servicio deficiente y no tiene equipamiento adecuado. Revista Infobae. [Internet], Peru, Sep. 2024. [Citado el 10 de enero del 2026]. Disponible en: <https://www.infobae.com/peru/2024/09/13/hospitales-en-emergencia-95-tiene-servicio-deficiente-y-no-tiene-equipamiento-adecuado/>
9. OMS. La OMS subraya la urgencia de transformar la salud mental y los cuidados conexos. [Internet]. 17 Jun. 2022. [Citado el 10 de enero del 2026] Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/17-06-2022-who-highlights-urgent-need-to-transform-mental-health-and-mental-health-care>
10. Colegio de enfermeros del Perú. Normas de Gestión de Calidad del cuidado de Enfermeros. Revista CEP. [Internet], Perú, Feb. 2025. [Citado el 15 de enero del 2026]. Disponible en: <https://share.google/GhvrzdiW0F19H40ju>

11. Oztas G, Ozakar S. Niveles de apoyo de enfermería y satisfacción de los padres con niños que reciben atención pediátrica hospitalaria. Revista Elsevier. [Internet]. Vol.77, Num.1, Ecuador, Jun. 2025. [Citado el 15 de enero del 2026]. Disponible en: <https://magazineasce.com/index.php/1/article/view/93>

12. Naeem B, Nasim J, Anwar A, Noor S. Evaluación de la satisfacción de los padres con los servicios de salud pediátricos en hospitales terciarios del sector público en un entorno de bajos ingresos mediante el Cuestionario de Satisfacción del Paciente (PSQ-18). Revista National Library of Medicine. [Internet]. Vol.8, Núm. 1. Turquía, Jul. 2024. [Citado el 15 de enero del 2026]. Disponible en: <https://bmjpaedsopen.bmj.com/content/8/1/e002418>

13. Foldager S, Vilhjálmsón, R, Persson H, Kristensson I. Satisfacción de los padres con la atención pediátrica con y sin el apoyo de un dispositivo de eSalud: un estudio cuasiexperimental en Suecia. Revista Springer Nature. [Internet]. Vol.24, Núm. 41. Suecia, Ene. 2024. [Citado el 15 de enero del 2026]. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-023-10398-7>

14. Kruszecka A, Bęben G, Lalik A, Grażyna C. Satisfacción de los padres con la atención de enfermería proporcionada a su hijo con enfermedad de Crohn. Revista Springer Nature. [Internet]. Vol.24, Núm. 41. Suecia, Ene. 2024. [Citado el 15 de enero del 2026]. Disponible en: <https://www.termedia.pl/Selected-indicators-of-parents-emotional-state-r-nvs-parents-satisfaction-with-nursing-care-provided-r-nto-their-child-suffering-from-Crohn-s-disease-r-npreliminary-report,134,50569,1,0.html>

15. García P. Satisfacción del paciente con la atención del personal de enfermería. [Internet] 2022 [tesis para obtener el grado académico de: Licenciada en enfermería]. Buenos Aires - Argentina: Universidad Abierta Interamericana [citado el 15 de enero del 2026]. disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://dspaceapi.uai.edu.ar/server/api/core/bitstreams/0964705c-0d13-4be2-95ce-c2ce7e3a5b2f/content>

16. Rojas R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en una unidad intensiva de un hospital nacional. Lima. [Internet] 2025 [tesis para obtener el grado académico de: Especialista en cuidados intensivos pediátricos]. Lima - Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia [citado el 15 de enero del 2026]. disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/17216>

17. Mallma M, Ruiz S, Silva R. Conducta ética en el cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de pacientes del servicio de pediatría de un hospital de Pucallpa. [Internet] 2024 [tesis para obtener el grado académico de: Licenciado en enfermería especialista en pediatría]. Huánuco - Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán [citado el 15 de enero del 2026]. disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/item/47faba87-a538-452c-a23f-815b12e53d52>

18. Urquiaga T. Calidad de atención de enfermería en el área de pediatría de un hospital público y la satisfacción de los padres. Revista Investigaciones pediátrica. [Internet]. Vol.2, Núm. 1. Perú, 2024. [Citado el 15 de enero del 2026]. Disponible en: <https://investigacionpediatrica.insnsb.gob.pe/index.php/iicqp/article/view/87>

19. Poma L, Pérez F. 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. *Revista Ciencia Latina*. [Internet]. Vol.7, Núm. 6. Perú, 2023. [Citado el 15 de enero del 2026]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9275>
20. Vilca R, Quispe D. Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico en el hospital regional Moquegua. [Internet] 2023 [tesis para obtener el grado académico de: Licenciada en enfermería]. Ica - Perú: Universidad Autónoma de Ica [Citado el 15 de enero del 2026]. disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/2570>
21. Mayo J, Loredo N. En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. *Revista Scielo*. [Internet]. Vol.9, Núm. 2. Cuba, 2019. [Citado el 20 de enero del 2026]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000200004
22. Herrera R. El concepto de calidad: un marco conceptual. *Revista de la Universidad de Costa Rica*. [Internet]. Vol.16, Núm. 1. Costa Rica, 2020. [Citado el 20 de enero del 2026]. Disponible en: chrome- <https://share.google/HIOS0famLVJyouRwN>
23. OMS. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. [Internet]. 10 Oct, 2019. [Citado el 10 de enero del 2026] Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906>

24. Palacio M, Gonzales A, Diaz N. Calidad de atención en enfermería, fomentando su aplicación en hospitales: revisión sistemática 2019–2025. Revista Invecom. Vol.6, Núm. 3. Peru, 2026. [Citado el 20 de enero del 2026]. Disponible en: <https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/4170>
25. Febre N. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Revista Elsevier. [Internet]. Vol.29. Núm.3. España, Jun. 2019. [Citado el 20 de enero del 2026]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>
26. MINSA. Nueva directiva busca optimizar la gestión de recursos para beneficiar a más de 27 millones de asegurados en todo el país. [Internet]. 3 Oct, 2024. [Citado el 10 de enero del 2026] Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/1033759-minsa-impulsa-mejora-en-la-calidad-de-atencion-de-salud-a-traves-del-sis>
27. Santiago A, Perales D, Cuellar S. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Revista Scielo. [Internet]. Vol.26. Núm.1. España, Dic. 2020. [Citado el 20 de enero del 2026]. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219
28. Ruiz J, Martínez D, Vera P. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Revista Scielo. [Internet]. Vol.5. Núm.14. Mexico, Feb. 2021. [Citado el 20 de enero del 2026].

Disponible en:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003

29. Zarza M. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. Revista de enfermería Universitaria. [Internet]. Vol.4. Núm.2., Ago. 2017. [Citado el 20 de enero del 2026].

Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/01/1028458/461-manuscrito-anonimo-879-1-10-20180417.pdf>

30. Cadabas R. La calidad asistencial: ¿de qué estamos hablando?, Revista Asecma [Internet]. Vol.20. Núm.2, 2019. [Citado el 20 de enero del 2026]. Disponible en:

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf

31. Kaur B. Comunicación interpersonal en la práctica de enfermería: clave para una atención sanitaria de calidad. [Internet]. EEUU: 2020 [Citado el 20 de enero del 2026]. Disponible en: <https://www.medsciencegroup.us/articles/ANPC-6-144.php>

32. Molina M. Álvarez R, Castro P. La calidad en la atención médica. Revista Scielo. [Internet]. Vol.21. Núm.1. Costa Rica, Mar. 2024. [Citado el 20 de enero del 2026].

Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007

33. Becerra M, Flores P, Tuanama E. El rol de la enfermería en la atención amigable durante el trabajo de parto en América Latina: La teoría del cuidado humanizado de Jean Watson como base teórica. Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo [Internet]. Vol. 12, Núm. 33, Mexico, 2023, [Citado el 20 de enero del 2026]. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/10869>
34. Castelo W. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Revista Polo del conocimiento. [Internet]. Vol.7. Núm.6. Jun. 2022 [Citado el 25 de enero del 2026]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9042495.pdf>
35. Feldman L. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Revista Elsevier. [Internet]. Vol.22. Núm.3. May. 2019 [Citado el 25 de enero del 2026]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-lasatisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
36. De los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Revista Investigación y educación en enfermería. [Internet]. Vol.22. Núm.2. Sep. 2024 [Citado el 25 de enero del 2026]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
37. Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista Redalyc. [Internet]. Vol.64. Núm.4. Feb. 2023 [Citado el 25 de enero del 2026]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5763/576364365020/html/>

38. Duran J. La fiabilidad de las revistas científicas. Revista Scielo. [Internet]. Vol.84. Núm.3. Mar. 2009[Citado el 25 de enero del 2026]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0365-66912009000300001
39. Demuner M, Becerril O, Ibarra M. Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. Revista Scielo. [Internet]. Vol.27. Núm.53. Jun 2018[Citado el 25 de enero del 2026]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061
40. Serrano L. Seguridad y Salud en el Trabajo. Revista Laborem. [Internet]. Vol.22. Núm.29. Mar 2024 [Citado el 25 de enero del 2026]. Disponible en: <https://laborem.spdtss.org.pe/index.php/laborem/issue/view/6>
41. Gaspar A, Motta G, Jarquin P. La empatía, la comunicación efectiva y asertividad en la práctica médica actual. Revista Scielo. [Internet]. Vol.77. Núm.1. Jun 2023[Citado el 25 de enero del 2026]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2023000100001
42. Suárez G. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Scielo. [Internet]. Vol.38. Núm.2. Jun 2019[Citado el 25 de enero del 2026]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-

03002019000200153

43. Rodríguez P. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima. Revista Scielo. [Internet]. Vol.22. Núm.3. Sep. 2022 [Citado el 25 de enero del 2026]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300002
44. Valladares M, Quiñones A. Factores asociados a satisfacción en el primer nivel de atención en cuatro establecimientos de salud peruanos. Revista del cuerpo médico. [Internet]. Vol.12. Núm.4. 2019 [Citado el 25 de enero del 2026]. Disponible en: <https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/557>
45. Vásquez E, Velasquez D. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista Scielo. [Internet]. Vol.20. Núm.2. Abr. 2018 [Citado el 25 de enero del 2026]. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257>
46. Arredondo C, Siles J. Tecnología y Humanización de los Cuidados. Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. Revista Scielo. [Internet].2009, [Citado el 20 de enero del 2026]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007

47. Vogelsang L. Teoría de las relaciones interpersonales de Peplau: aplicación a la educación asincrónica en enfermería. Revista Scielo. [Internet].2022, [Citado el 20 de enero del 2026]. Disponible en: <https://cjni.net/journal/?p=10464>
48. Zafra O. Tipos de Investigación. Revista Científica General José María Córdova. [Internet]. Vol.4. Núm.4. 2006 [Citado el 30 de enero del 2026]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067004.pdf>
49. Vizcaino P. Metodología de la investigación científica: guía práctica. Revista Ciencia Latina. [Internet]. Vol.7. Núm.4. 2023 [Citado el 30 de enero del 2026]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>
50. Bernal C. Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación [Internet] 2010 [Citado el 30 de enero del 2026]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
51. Sánchez H. Tipos y Métodos de Investigación. [Internet].; 2016 [Citado el 30 de enero del 2026]. Disponible en: https://issuu.com/luispiedra/docs/sesion_12_-_tipos_y_metodos_de_investigacion

52. Vásquez M, Arias J, Holgado J, Tafur T. Metodología de la Investigación. El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis. Revista ResearchGate. [Internet]. Jun 2022. [Citado el 30 de enero del 2026]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/361375510_Metodologia_de_la_Investigacion_El_metodo_ARIAS_para_hacer_el_proyecto_de_tesis
53. Niño V. Metodología de la Investigación Diseño y ejecución. Rev. Scalahed [Internet]. 2011. [Citado el 30 de enero del 2026]. Disponible en: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel_Metodologia-de-la-Investigacion_Disenio-y-ejecucion_2011.pdf
54. Zambrano J, et al. Cuidado Humanizado: La Esencia de la Enfermería. Revista Mawil. [Internet]. Feb. 2025 [Citado el 30 de enero del 2026]. Disponible en: <https://mawil.us/repositorio/index.php/academico/catalog/book/146>
55. Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Revista Redalyc. [Internet]. Vol.1. Núm.3. Abr. España, 2000 [Citado el 30 de enero del 2026]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/635/63500309.pdf>
56. Hernández S, Fernández B. Metodología de la investigación. 6ta edición. [Internet]. 2014. p. 152-168. [Citado el 30 de enero del 2026]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

57. Pariona E. Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría - Hospital Nacional Dos de Mayo. [Internet] 2018 [tesis para obtener el grado académico de: Maestría en gestión de los servicios de la salud]. Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo [Citado el 30 de enero del 2026]. disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21102>
58. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Biblioteca Central del Ministerio de salud. [Internet]. Perú, 2025. [Citado el 30 de enero del 2026]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2252.pdf>
59. Maiza D, Duran E, Cardenas G. La estadística y la investigación científica: un trabajo en conjunto. Revista Imaginario [Internet]. Vol. 2. Núm. 2. 2019 [Citado el 30 de enero del 2026]. Disponible en: <https://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/11>
60. Ríos A, Peña A. Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. Horiz Cienc [Internet]. Vol. 10. Núm. 19. pp: 191-208. 2020 [Citado el 30 de enero del 2026]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5709/570962992015/html/>

61. Borges T. Conocimientos sobre la aplicación de los principios de la Bioética en Licenciados en Enfermería. Revista Edumecentro [Internet]. Vol. 13. Núm. 3. Sep. 2021[Citado el 30 de enero del 2026]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000300237&lng=es
62. Peñaloza S. Papel de la ética y la bioética en enfermería. Revista. Ciencia UFPS. [Internet]. Vol. 19. Núm. 1. 2022. [Citado el 30 de enero del 2026]. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/3269>

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Lima – 2026”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría en un hospital de Lima - 2026? PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería según dimensión técnico- científico y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar la relación de la calidad de la atención de enfermería en su dimensión técnico-científico y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría	HIPÓTESIS GENERAL HI: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría en un hospital de Lima - 2026 HO: No Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría en un hospital de Lima – 2026	VARIABLE 1: Calidad de atención de enfermería Dimensiones: -Técnico-científico -Interpersonal -Entorno	DISEÑO METODOLÓGICO Hipotético - deductivo Tipo cuantitativo Corte transversal Diseño correlacional MUESTRA CENSAL 90 padres/ apoderados de niños MUESTREO No Probabilístico por Conveniencia TÉCNICAS Encuesta

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería según dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría? ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería según dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría?	Identificar la relación de la calidad de la atención de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría Identificar la relación de la calidad de la atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría	HIPÓTESIS ESPECIFICAS Hi1: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico-científico y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría. Hi2: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría. Hi3: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría.	VARIABLE 2: Satisfacción Dimensiones: - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles	INSTRUMENTO Instrumento 1: Calidad de atención de enfermería Instrumento 2: Nivel de satisfacción
---	---	---	---	---

ANEXO N° 2: INSTRUMENTOS**A. CUESTIONARIO – CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA**

Buenos días, por favor, lea las encuestas con atención y responda en las zonas en blanco proporcionadas; para el éxito del estudio, es fundamental tener datos precisos, la información concedida se sostendrá rigurosamente de manera reservada. Solo le tomará unos minutos.

Muy agradecida por su participación.

INSTRUCCIÓN: Rellene los espacios en blanco o marque su respuesta con una X donde corresponda según su criterio.

I.- INFORMACION GENERAL:

1.- EDAD: _____

2.- NIVEL EDUCATIVO:

Iletrado ()

Primaria()

Secundaria()

Educación Superior Técnica/ Universitaria ()

3.- PROFESION:

Ama de casa ()

Trabajador (a) Independiente()

Trabajador (a) Dependiente ()

VALORACIÓN DE RESPUESTA:

SIEMPRE = 5

CASI SIEMPRE = 4

A VECES = 3

CASI NUNCA = 2

NUNCA = 1

N	DIMENSION TÉCNICO CIENTIFICO	1	2	3	4	5
1	El personal está gustoso de estar al cuidado de su bebe					
2	La enfermera responde a sus preguntas y le describe los tratamientos que está administrando a su hijo.					
3	La enfermera se ocupa de su niño inmediatamente cuando este incomodo					
4	La enfermera le explica la información sobre la salud de su hijo de forma fácil de entender.					
5	La enfermera refleja competencia y desenvoltura					
6	La enfermera pide permiso para llevar a cabo cualquier procedimiento.					
7	La enfermera brinda tiempo al momento de la atención					
8	La enfermera permite que transmita su miedo e inquietudes					
9	Cuando su hijo entra en la habitación, la enfermera le describe el cuidado que recibirá durante su estancia hospitalaria.					
N	DIMENSION INTERPERSONAL	1	2	3	4	5
10	El médico la saluda cada que entra en la habitación					
11	Cuando la enfermera comienza a cuidar de su hijo, se presenta.					
12	La enfermera es amable					
13	Mientras brinda cuidado, la enfermera llama a su hijo por su nombre.					
14	La enfermera interactúa con el respeto que amerita					
15	La enfermera la anima a manifestar sus inquietudes y preocupaciones, manteniendo contacto cercano con su bebe y organiza labores divertidas a fin de hacer la estancia acogedora.					
16	La enfermera expresa preocupación en la privacidad de su niño					
N	DIMENSION ENTORNO	1	2	3	4	5
17	Las señaléticas del nosocomio dan orientaciones claras					
18	En líneas generales el hospital es higiénico y ordenado					
19	Durante su estancia hospitalaria, los baños estuvieron limpios,					
20	El ambiente de internamiento es idóneo y goza de comodidades					
21	La habitación estuvo iluminada y aireado					
22	El área dispone de equipos idóneos para los cuidados					
23	La sala de espera e internamiento son apropiados					

B. CUESTIONARIO - SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Buen día, la pretensión de esta herramienta es valorar la satisfacción del paciente internado en el servicio de pediatría; por consiguiente, es necesaria su cooperación contestando las encuestas propuestas de modo honesto. Nos gustaría recordarle que esta encuesta es opcional, anónima e individual.

Muy agradecida por su participación.

Primero, por favor considere sus posibilidades conforme a la RELEVANCIA que puntúa a la atención proporcionada durante su estadía hospitalaria. Emplee una escala numeraria del uno al cinco. Considere 5 como la puntuación más alta y 1 como la más baja.						
PREGUNTAS		1	2	3	4	5
FIABILIDAD	1	¿Durante su hospitalización recibió la visita de enfermería?				
	2	¿Entiende la enseñanza que le dieron las enfermeras sobre el curso de la enfermedad que llevó a su admisión en el nosocomio?				
	3	¿Entiende la descripción dada por las enfermeras sobre los pros y contras de los medicamentos que le dieron durante su estancia hospitalaria?				
	4	¿Le esclarecieron las enfermeras los efectos de los estudios de laboratorio que le efectuaron?				
	5	¿Entiende la explicación que las enfermeras proporcionaron sobre los medicamentos y las instrucciones de atención médica para ayudarlo en su recuperación después del alta hospitalaria?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6	¿Se realizó rápidamente el papeleo de admisión al hospital?				
	7	¿Se hicieron a tiempo los estudios de laboratorio pedido por los doctores?				
	8	¿Se desarrollaron de manera oportuna las radiografías y otras pruebas de imágenes (ultrasonido, tomografías computarizadas, etc.)?				
	9	¿Se hizo rápidamente el papeleo de alta?				
SEGURIDAD	10	¿Mostraron las enfermeras interés en tratar o resolver su problema de salud?				
	11	Durante la hospitalización ¿Se sirvió la comida de manera higiénica y a la temperatura adecuada?				
	12	¿Mejoró o desapareció la enfermedad por la que fue hospitalizado?				
	13	¿Se respetó su privacidad durante su hospitalización?				
EMPATÍA	14	¿La enfermera demostró amabilidad?				
	15	¿El trato de la enfermera fue respetuoso?				
	16	¿Fue comprensivo el personal de enfermería?				
	17	¿La enfermera escuchó sus inquietudes?				
	18	¿La enfermera mostro esfuerzo en dar solución a su dilema que tuviste a lo largo de tu estancia?				

ASPECTOS TANGIBLES	19	¿Eran cómodas y limpias las áreas de servicio?					
	20	¿Estaban limpias los baños de los pacientes?					
	21	¿Tuviste las herramientas y suministros necesarios para tu atención?					
	22	¿Eran suficientes las mantas, el colchón y las sábanas?					

Fuente: Ministerio de Salud (2012)

ANEXO N° 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, LIC. YESENIA JERALDINE VALERIO VITANZO, de la Escuela de Postgrado en Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener; vengo exponiendo un estudio titulado: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños en el servicio de pediatría en un hospital de Lima - 2026”. El cual tiene por objeto: “determinar la relación del cuidado humanizado y satisfacción de padres de niños en el servicio de pediatría”

Si desea ser partícipe de la investigación, será de forma voluntaria; es decir, usted será libre de participar o no en la investigación, y esto no conllevará ningún tipo de consecuencia por su retiro; por lo tanto, se deja claro que tomar parte del estudio es voluntario sin coacción y que, con el fin de garantizar su privacidad, no habrá riesgos físicos ni emocionales, ya que los datos se recopilarán únicamente por medio de una herramienta en escala de Likert.

En consecuencia, deseo participar libremente en este estudio después de haber leído la información descrita anteriormente, y doy mi consentimiento informado al rubricar a continuación.

Nombre: _____

Rubrica: _____

12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-26	2%
2	Trabajos entregados	uwiener on 2025-05-02	2%
3	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
4	Trabajos entregados	uwiener on 2024-03-09	<1%
5	Internet	repositorio.autonomadeica.edu.pe	<1%
6	Trabajos entregados	uwiener on 2023-02-16	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-06-26	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2023-02-06	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-04-02	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-07-08	<1%
11	Trabajos entregados	uwiener on 2024-06-27	<1%