



Universidad
Norbert Wiener

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

Trabajo Académico

Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio
pediatría del Hospital General Jaén – Cajamarca, 2025

**Para optar el Título de
Especialista en Enfermería Pediátrica**

Presentado por:

Autora: Mera Valles, Elita


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-8576-8324>

Asesor: Dr. Gamarra Bustillos, Carlos

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0487-9406>

Lima – Perú

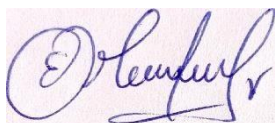
2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 22/12/2025

Yo, ELITA MERA VALLES, egresado 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 académico “ ...”CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE MADRES EN EL SERVICIO PEDIATRIA DEL HOSPITAL GENERAL JAÉN – CAJAMARCA, 2025”.Asesorado por el docente: Dr GAMARRA BUSTILLOS CARLOS DNI 04015847 ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0487-9406>, tiene un índice de similitud de (11) (ONCE) % con código OID: 14912:542616373 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
 Elita Mera Valles
 DNI: 46650449



.....
 Firma
 Carlos Gamarra Bustillos
 DNI: 04015847

Lima, 22 de Diciembre del 2025.

Dedicatoria

Dediqué esta tesis a Dios para iluminarme en cada paso. Mis hijos, padres y mi esposo por su apoyo para obtener éxito personal y profesional.

Agradecimientos

A mi docente del curso de investigación por ayudarme en la realización de esta investigación

JURADO

Presidente: Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

Secretario: Mg. Jeannelly Paola Cabrera Espezua

Vocal: Mg Carmen Victoria Matos Valverde

ÍNDICE

CARATULA	i
CONTRAPORTADA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
1 EL PROBLEMA	1
1.1.Planteamiento del problema	1
1.2.Formulación del problema	4
1.3.Objetivos de la investigación	4
1.4.Justificación	5
1.5.Delimitación de la investigación	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1.Antecedentes de estudio	7
2.2.Bases teóricas	9
2.3. Formulación de hipótesis	14
2.3.1. Hipótesis general	14
2.3.2. Hipótesis específicas	14
3. METODOLOGÍA	15
3.1. Enfoque	15
3.2. Tipo	15

3.3. Diseño	15
3.4. Población	15
3.5. Variables y operacionalización	17
3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos	20
3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos	21
3.8. Aspectos éticos	21
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	23
4.1. Cronograma de actividades	23
4.2. Presupuesto	24
5. REFERENCIAS	25
6. ANEXOS	34

RESUMEN

El proyecto de investigación tendrá como **objetivo general**: Determinar la relación que existe entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediatría del hospital general jaén – Cajamarca 2025. **La población** estará conformada por 100 madres (100%) de niños atendidos en la hospitalización pediatría. **Metodología**: Investigación aplicada, método hipotético – deductivo, con diseño no experimental, corte transversal, nivel correlacional. Se utilizará como técnica la encuesta y el instrumento será un “cuestionario sobre el Cuidado”. Utilizando el coeficiente de K-R 20 DE Kuder Richardson y el otro instrumento es la “escala de evaluación del nivel de satisfacción materna”. La confiabilidad se efectuó mediante el Alfa de Cronbach, para ver la fiabilidad del instrumento. El **procedimiento** y **análisis** de datos obtenidos se utilizará el software Microsoft Excel para presentar la estadística del estudio y el programa SPSS Statistic en su última versión.

Palabras Claves: Cuidado, calidad, satisfacción, enfermería.

ABSTRAC

The research project will have the general objective: To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of mothers in the pediatric service of the Jaén - Cajamarca 2025 General Hospital. The population will be made up of 100 mothers (100%) of children treated in the pediatric hospitalization. Methodology: Applied research, hypothetical-deductive method, with a non-experimental design, cross-sectional, correlational level. The survey technique will be used and the instrument will be a "Care Questionnaire". Using the K-R 20 DE Kuder Richardson coefficient and the other instrument is the "Maternal Satisfaction Level Evaluation Scale". Reliability was carried out using Cronbach's Alpha to see the reliability of the instrument. The procedure and analysis of data obtained will be using Microsoft Excel software to present the study statistics and the SSPS Statistic program in its latest version.

Keywords: Care, quality, satisfaction, nursing.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Se entiende a la primera variable de estudio como actividades específicas para satisfacer las necesidades de los usuarios que buscan competencia, por lo consiguiente haber logrado a través del control de la atención, de sentir la satisfacción con necesidades de usuarios reales. La calidad del cuidado es una de las principales preocupaciones de los profesionales de enfermería y es hacia donde deben ir dirigidas todas las acciones, con la meta de lograr el mejoramiento del cuidado proporcionado a los usuarios (1).

La segunda variable se convierte en un foco de numerosas investigaciones a nivel mundial. Con un concepto congruente ante la atención requerida y recibida, siendo consensual que entre profesionales de la salud, enfermería contribuye más a la satisfacción de los usuarios en contexto de hospitalización. Los estudios se han centrado tanto en la identificación de los atributos que caracterizan la satisfacción como en su relación con los datos sociodemográficos. de hecho, la satisfacción de los padres se ha utilizado para medir la calidad de la atención médica pediátrica y está estrechamente relacionado con la idoneidad del tratamiento del niño y el desempeño de los profesionales de enfermería (2).

La satisfacción del paciente es considerada un indicador confiable y válido de la calidad del cuidado ya sea medido a través de la percepción del paciente o de los padres de la población pediátrica; esta se define como un indicador de calidad que refleja la opinión en relación con dos aspectos prioritarios (3).

Según Rodríguez refiere que la OMS; indican el 70% de la atención de la salud es realizado por el personal de enfermería. El personal de enfermería se encuentra involucrado en la recuperación sanitaria de los pacientes ya que el mayor tiempo lo emplean al cuidado integral de la salud; así

mimos, se menciona que estudios muestran que los factores determinaban la satisfacción en las atenciones de salud llevando a cabo que el diez por ciento se sentían satisfechos con las atenciones recibidas; el diecisiete por ciento se debía a otros factores de atención (4)

En el 2020 la OMS mostro 28 millones de enfermeras a nivel mundial; el 80% de ellas trabajan en los nosocomios, evidenciando un déficit del 89% enfermeros y 69% son profesionales. Y en Latinoamérica 8,4 millones profesionales de enfermería. En el Perú son más de 118342 enfermeros, donde 34837 tienen especialidad en alguna área específica (5).

Según (OPS), indica que la perspectiva de la satisfacción se fundamenta en la medición de la calidad del servicio donde a través de la forma de medición puede verse que tan bien están los servicios de atención sanitaria, capacitación del personal de enfermería y de doctores los cuales tienen a tener sistemas sanitarios de acuerdo a zonas. La OPS, menciona que la planificación dentro de la satisfacción y evaluación de la calidad de servicio, permite la planificación garantizar un trato que se espera dentro de las áreas como la pediatría (6).

En el Perú, la atención pediátrica constituye un componente prioritario del sistema público de salud. De acuerdo con el Ministerio de Salud (MINSA), durante el año 2022 los establecimientos del sector público registraron más de 12 millones de atenciones de salud dirigidas a la población infantil (0 a 11 años), concentrándose principalmente en servicios de consulta externa, control de crecimiento y desarrollo, inmunizaciones y atención de enfermedades prevalentes en la infancia (7).

En tal sentido el Ministerio de Salud del Perú promueve que todas las instituciones sanitarias contemplen políticas de acorde a su realidad para garantizar la prestación de cuidado al paciente pediátrico con calidad, donde la atención del paciente pediátrico hospitalizado involucre intervención de diversos profesionales de salud de un hospital (8).

Sin embargo, el rol del enfermero es de gran relevancia en los entornos hospitalarios, por ser el personal que aparte de tener contacto directo con el niño es el personal que permanece todo el tiempo a cargo del cuidado del niño, donde sus actos marcan la calidad de sus prestaciones, con las cuales logra satisfacción de insuficiencias de salud de sus hijos, irradiando la apreciación positiva de los padres o cuidadores del niño, quienes al tener a sus hijos delicados se encuentran muy sensibles al trato del personal de enfermería (9).

Chocan P. Refiere que el Ministerio de Salud del Perú promueve que todas las instituciones sanitarias contemplen políticas de acorde a su realidad para garantizar la prestación de cuidado al paciente pediátrico con calidad, donde la atención del paciente pediátrico hospitalizado involucre intervención de diversos profesionales de salud de un hospital, sin embargo, el rol del enfermero es de gran relevancia en los entornos hospitalarios, por ser el personal que aparte de tener contacto directo con el niño es el personal que permanece todo el tiempo a cargo del cuidado del niño, donde sus actos marcan la calidad de sus prestaciones, con las cuales logra satisfacción de insuficiencias de salud de sus hijos, irradiando la apreciación positiva de los padres o cuidadores del niño, quienes al tener a sus hijos delicados se encuentran muy sensibles al trato del personal de enfermería (10).

En el Hospital General Jaén – Cajamarca, los pacientes ingresan con diagnósticos medico como: Neumonía, Bronquiolitis, fiebre, convulsión febril, Dengue, enfermedades intestinales, leptospirosis, para ello son dos licenciadas en enfermería que se encargan del cuidado del paciente por turno; un total de 12 horas. Para un grupo de 18 a 26 pacientes, incluidos pacientes críticos los cuales están a la espera del traslado a un hospital de mayor complejidad resolutive.

Sin embargo, debido a la creciente demanda de pacientes pediátricos y la falta de recurso humano se evidencia el déficit en el cuidado del paciente generando incomodidad en las madres.

Actualmente la hospitalización pediátrica tiene una capacidad instalada de 26 unidades entre cunas y camas con barandas. Con un total de 100 a 150 admisiones por mes según informes diarios de servicio. Por lo tanto, es importante conocer la calidad del cuidado y cuan satisfechas están las madres ya que la mejora de ello puede entregar mejores condiciones de atención.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación entre la C.C.E. y la S.M. en el servicio pediatría?

1.2.1. Problema específico

- ¿Cómo es la relación de la D. fenomenología y S.M. en el servicio de pediatría?
- ¿Como es la relación de la D. interacción y S.M. en el servicio pediatría?
- ¿Como es la relación de la D. científica y S.M. en el servicio pediatría?
- ¿Como es la relación de la D. necesidad humana y S.M. en el servicio pediatría?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general:

Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediatría.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Determinar la relación de la D. fenomenología y S.M. en el servicio de pediatría.
- Determinar la relación de la D. interacción y S.M. en el servicio pediatría.
- Determinar la relación de la D. científica y S.M. en el servicio pediatría.

- Determinar la relación de la D. necesidad humanas y S.M. en el servicio pediatría.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La justificación teórica de la investigación orientada a una Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, permite explicar cómo la aplicación consciente de los factores curativos favorece experiencias de cuidado más humanas y satisfactorias, influyendo positivamente en la percepción de las madres sobre la atención brindada a sus hijos. En ese sentido, esta investigación se apoya en un marco teórico sólido que posibilita comprender los resultados, contribuyendo al fortalecimiento del conocimiento científico en enfermería pediátrica.

1.4.2. Metodología

Los resultados podrán servir como comparación con otros estudios que utilizan variables similares. Se alcanzará para aplicación de dos instrumentos debidamente validados y confiables; en ello se verificará las debilidades del profesional de enfermería. De tal modo que la investigación sirva para conocimiento en otras investigaciones, que tengan relación con el estudio.

1.4.3. Practica

El alcance del estudio beneficiará al personal que realiza su actividad asistencial, pues será un ente reflexivo, Y de esta manera evitar problemas y/ discrepancia con las madres durante la atención del cuidado. No obstante, los resultados adquiridos serán de mucha importancia para la institución y los servicios de hospitalización pediátrica, pues de esta manera se implementen planes para el mejoramiento del cuidado en beneficio del profesional, paciente y familia.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

Se desarrollará desde agosto a octubre del 2025.

1.5.2. Espacial

Se realizará en el Hospital General de Jaén – Cajamarca.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Madres con niños del servicio pediatría.

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Arias et al (11), en el 2021, Bogotá D.C. Tuvieron su investigación con el propósito de “Analizar el nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al rol del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización”. Estudio de tipo cuantitativo - descriptivo – observacional. Tenían 39 encuestados. Los resultados son del 23%, saludos, el 18%, identificación, 39%, la relación, para todos, el porcentaje de insatisfacción con la identificación de la palabra en comparación con otros parámetros. Concluyeron que la mayoría del personal de enfermería pediátrico tenía el compromiso de criar y crear bienestar en los pacientes.

Catota et al (12) en el 2023, Ambato-Ecuador. Tuvieron su proposito de “Evaluar la calidad de cuidado de enfermería en pediatría”. Su investigación fue cuantitativo, descriptivo, de corte

transversal. Contaron con 240 participantes hospitalizados. Sus resultados: El personal de enfermería tenía una mayor aceptabilidad y confiabilidad en ginecología y servicios para niños, que era un aspecto positivo de la atención humanizada. Finalmente, el trabajo de la enfermera es extremadamente importante la atención humanizada cuando la enfermera necesita implementar la capacidad de comunicarse de manera efectiva, reduciendo las probabilidades del paciente que experimenta una estadía ligeramente satisfactoria y negativa.

López et al. (13) en el 2023, Tabasco- México. Establecieron una investigación cuyo propósito “Evaluar C.C.E. en un hospital”. Su investigación cuantitativo, descriptivo y transversal. La población compuesta por personal de enfermería de diferentes servicios su muestreo no probabilístico por conveniencia en una muestra de 40 profesionales de enfermería. Recolectaron la información mediante datos sociodemográficos y el cuestionario de Percepción del Cuidado de Enfermería con el Cuidado Otorgado (PCECO). Los resultados que tuvieron que hay los niveles son bajos en las dimensiones la forma del cuidado y la calidad técnica con 60% y 57.5%. Concluyendo que la forma de percepción de la calidad de cuidado generalmente se da desde el enfoque de la infraestructura y atención que a veces es mala.

Gonzales et al (14), en el 2021, Guanajuato – México. Su objetivo principal fue “Identificar C.C.E. y la S. percepción de madres”. Su investigación fue descriptivo correlacional. Contaron con la participación 162 madres de pacientes pediátricos. Utilizaron el instrumento MISSCARE, para el análisis se utilizó estadística descriptiva e inferencial. Sus resultados obtenidos: Los cuidados que se pierden principalmente son la planificación del alta y educación al paciente, seguido de cuidado básico como ayudar o realizar el lavado bucal y de manos (82.1%), verificar que la comida esté a una temperatura adecuada (62.1%) y acercar la comida y verificar la dieta antes de que la coman (61.1%). Los cuidados se pierden en primer orden por razones de recursos humanos. Destacó el

aumento inesperado en el volumen de pacientes y/o carga de trabajo (47%) y por situaciones de urgencia que demandan mayor atención y generan poco tiempo para atender a otros pacientes (34.5%). Concluyeron que el cuidado perdido en el paciente pediátrico hospitalizado se atribuye principalmente a razones de déficit de recursos humanos.

Pérez (15), en el 2020, Ecuador-Loja. Tuvo su estudio para “Buscar la relación entre C.C.E. y la satisfacción del usuario”. Utilizo un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal. Con 236 padres de niños hospitalizados. Los resultados encontraron un 92,8% fue el nivel de satisfacción. La conclusión que se ella que se debe de considerar para una buena satisfacción del servicio un a facilitación de información en donde el contacto físico sea el más adecuado.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Rodríguez (16), en 2020, Lima. Establecido una investigación con la finalidad “Buscar nivel de la satisfacción de usuario en hospitales. Con una metodología de investigación correlacional, desde el uso de cuestionarios. Los resultados hallaron niveles adecuados de satisfacción de usuarios, de acuerdo a condiciones como la comunicación y la calidad de servicio de la enfermera.

Chocan (17), en el 2024, Lambayeque. Propósito de la investigación: “Hallar el nivel de C.C.E.”. Su Investigación cuantitativo, descriptivo, transversal. Su población conformada por 50 madres de los niños. Los resultados le permitieron concluir el 62% menciona que la calidad del cuidado es regular, que el 48% brinda información y el 56% es estandarizado. La conclusión menciona que aun se debe de mejorar las condiciones de la C.C.E.

Villavicencio (18), en el 2022, Cuzco. Con el objetivo “Hallar relación entre las variables de estudio”. Su cuantitativo y transversal, no experimental. Incluyo en su estudio 50 madres con hijos hospitalizados. Encuentra que existe una relación significativa entre las variables en cuestión.

Jiménez (19), en el 2022, Huancayo. Su objetivo “Hallar relación entre las variables de estudio”. Estudio no experimental, con una muestra de 50 personas. Los resultados mostraron que, el 92% cuidados de enfermería como alta. Concluyo que debe de mejorar las condiciones de atención para que de esta forma halla mayor satisfacción

Cristóbal (19), en el 2023. Lima. Objetivo de estudio: “Hallar relación entre las variables de estudio”. Su estudio correlacional, con una muestra de 93 padres de familia, sus datos los realizo mediante la encuesta mediante un cuestionario el cual había sido validado por juicio de expertos. Resultado correlación entre las variables de estudio, coeficiente de 0.912

Bases teóricas

2.1.2. Calidad del cuidado enfermero

Se han utilizado varias actividades y procesos en la atención para lograr las mejores condiciones y prestar atención oportuna y eficiente sobre la atención a través del conocimiento, las habilidades. Las enfermeras también son responsables de cuidar a las personas sanas y enfermas siendo atentas, sensibles y comprometidas con la atención al paciente, ayudando con el cumplimiento de la medicación, siendo consideradas con las emociones del paciente y educando a los pacientes, sus familias y la comunidad (20).

Las enfermeras son responsables del cuidado de personas saludables y enfermas brindando atención y apoyo, dando facilidad de situaciones, estilo de vida, preocupación, Sensibilidad y participación en la atención de los pacientes además de realizar características de protección. Comprender las emociones de los pacientes, apoyar el cumplimiento de la terapia y educar a los pacientes y sus familias sobre la salud y la atención (20).

Dimensiones del cuidado humanizado

Las personas poseen diversas dimensiones, como las biológicas, psicológicas, sociales y espirituales, que interactúan entre sí. Además, tienen una capacidad de razonamiento singular que los distingue. Estas cualidades son cruciales, ya que a través de ellas podemos entender el mundo desde el momento en que nacemos hasta el instante de nuestra muerte (21).

Dimensión fenomenológica

El ámbito fenomenológico se compone de elementos como el respeto, la solidaridad, la ecuanimidad y la sensibilidad, que abarcan los sentidos, las sensaciones físicas, los pensamientos, las creencias espirituales, las perspectivas, las consideraciones ambientales, así como todas las habilidades humanas fundamentadas en la historia, tanto pasada como presente, y se integra en los tres dominios del ser humano (alma, cuerpo y espíritu) para alcanzar la armonía interna (22).

Dimensión de interacción

Abarca aspectos importantes sobre sentimientos, empatía, confianza, comunicación y aceptación, así como la expresión de emociones tanto positivas como negativas. Este elemento respalda las relaciones, promoviendo y aceptando esas emociones. La relación va más allá de una evaluación objetiva y aclara los intereses del individuo que se encuentra alejado del paciente en relación de su salud. Se manifiesta un beneficio a través de su subjetividad en lo más profundo del paciente, mostrando un interés por su propia salud, lo que facilita la interacción entre los pacientes y el personal de enfermería para proteger y mejorar la dignidad humana. (23).

Dimensión de necesidades humanas

Esto alude a la sensación de carencia de algo vinculada al anhelo de cubrir la insuficiencia de personal esenciales para la perduración, el bienestar, la intimidad, y la comodidad. La teoría de

Watson se fundamenta en la pirámide jerárquica de necesidades, la cual simboliza deficiencias que los individuos deben compensar y están ligadas a la supervivencia (24).

Dimensión científica

La enfermería aplica información tanto práctica como académica y se basa en procesos fundamentados en principios científicos. Esta profesión emplea el conocimiento y las habilidades adquiridas que se sustentan en dichos principios, lo que permite proporcionar cuidados a través de un plan de trabajo que afecta los saberes y destrezas que facilitan el razonamiento clínico (25).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) describe la calidad de la atención en salud como la provisión de servicios que incrementan las posibilidades de obtener resultados de salud favorables, fundamentados en evidencia científica y orientados hacia las personas (26).

La OMS subraya que la atención debe ser eficaz, para el paciente. Esto refleja medida que los países se comprometen a asegurar la salud para todos, es crucial prestar atención a la calidad de la atención y los servicios de salud (27).

La calidad del servicio de salud se evalúa mediante este estudio, el foco de investigación es la gestión de calidad, y el área de interés es la relación entre enfermero paciente, así como la calidad de la atención (28).

La atención de alta calidad debe ser holística y cubrir aspectos biológicos, psicológicos, sociales, culturales y mentales. Esta atención se manifiesta en las fases de interacción y la orientación de individuos, familias o grupos. Además, depende de la transición y ayuda a las personas a adaptarse a los cambios en el desarrollo, el crecimiento, la enfermedad u otras circunstancias que causan cambios en su interacción con el medio ambiente (29).

Se han iniciado diferentes métodos para evaluar los resultados de las autoridades. La OMS ha clasificado estos métodos de medición: auditorías externas, estudios de experiencia del

consumidor, evaluaciones de tercera parte, supervisión epidemiológica, índices estadísticos y evaluaciones internas (30).

Específicamente cuando hablamos de los servicios del profesional de enfermería, debemos enfocarnos en el cuidado que brinda al niño (a) enfermo, sino también en la madre, que es quien está atravesando una crisis situacional que le ocasiona angustia, miedo y temor, por lo tanto, ella también es sujeto de cuidado a la vez que brinda cuidado y es una aliada estratégica para el profesional de enfermería (31).

Dado este papel para los padres, es importante conocer sus puntos de vista sobre el cuidado que le dio a sus hijos. Es importante identificar la satisfacción de los padres con su cuidado infantil para profesionales de la salud, entre los cuales los trabajadores de enfermería se destacan durante la hospitalización con el contacto más directo con los pacientes (32).

La satisfacción del paciente se considera una calidad de atención confiable y válida, ya sea midiendo al paciente o a los padres del niño; Se define como un indicador de calidad que refleja una declaración relacionada con dos aspectos prioritarios: hospitalización y atención recibida durante la estadía en el hospital (33).

Dimensiones de la satisfacción:

Accesible: Menciona el comportamiento de atención, que es esencial para la relación entre ayuda oportuna y dedica el tiempo a acercarse al paciente. Comprender el comportamiento del método del paciente en respuesta a sus llamadas y en un tratamiento oportuno y oportuno del tratamiento (34).

Explica y facilita: La atención brindada por el personal de enfermería es consciente de los aspectos del usuario de que los miembros de la familia desconocen si es difícil entender sobre su enfermedad, mejora y tratamiento, lo que muestra una comunicación simple y comprensible,

permite o fácil realizar su desarrollo bien desarrollado para hacer la mejora rápida bien desarrollada (34).

Se anticipa: Si los trabajadores de enfermería evalúan el cuidado del usuario y planifican su atención, teniendo en cuenta las prioridades de los requisitos del usuario para prevenir y/o reducir las complicaciones y el progreso en satisfacción con las necesidades del paciente. (35)

Mantiene relación de confianza: Si los trabajadores de enfermería ofrecen atención con ellos, estos puntos de atención mejoran, significa que tienen confianza en ellos mismos, seguros y seguros para sí mismos únicos, relajados. Afecta la proximidad y la presencia física del personal de enfermería con un usuario con un usuario (36).

Teorías de enfermería

a. Teoría del cuidado Humano de Jean Watson

Hay la teoría de Watson la cual indica que se debe de considerar las condiciones adecuadas de la dignidad y atención humana desde el enfoque médico. Esto ayuda a erigir la apreciación y percepción de los pacientes con respecto a la atención humanizada (38).

b. La teoría de Hildegard Peplau La teoría habla del paciente y la enfermera. Al trabajar juntos para establecer objetivos y planes de atención, el paciente se siente más involucrado y empoderado en su propio cuidado, lo que puede llevar a una mayor satisfacción (39).

Enfatizó el intercambio de ideas en estas relaciones, lo cual fue considerado por muchos como revolucionario. Peplau posteriormente formuló un modelo interpersonal que enfatizaba la necesidad de una colaboración entre enfermera y paciente, en lugar de que la paciente reciba el tratamiento pasivamente y la enfermera actúe pasivamente según las órdenes médicas (40).

2.2. Formulación de Hipótesis:

2.2.1. Hipótesis general:

Hi: Hay relación entre C.C.E. y la S.M. en el servicio pediatría.

Ho: No hay relación entre C.C.E. y la S.M. en el servicio pediatría

2.3.1. Hipótesis específica

H2: Hay relación de la D. fenomenología y S.M. en el servicio de pediatría.

H3: Hay relación de la D. interacción y S.M. en el servicio pediatría.

H4: Hay relación de la D. científica y S.M. en el servicio pediatría.

H5: Hay relación de la D. necesidad humanas y S.M. en el servicio pediatría.

3. Metodología

3.1. Método de investigación

Es hipotético – deductivo, es porque buscarán probar la hipótesis de la investigación. Se explicarán sus objetivos, se compararán estos objetivos y se sacarán conclusiones explicativas y veraces. (41)

3.2. Enfoque de la investigación

Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo en el sentido de que la recopilación de datos se utilizó para probar hipótesis basadas en análisis estadístico y análisis descriptivo cualitativo o de atributos para determinar los resultados de los patrones de comportamiento dentro de los grupos (41).

3.3. Tipo de investigación

Es de tipo aplicada; se dirigirá al investigador en el proceso que se está realizando. Se analizarán sus objetivos que serán contrastados y se evidenciara conclusiones explicativas y reales de acuerdo a las variables planteadas por el investigador (42)

3.4. Diseño de la investigación

Investigación será no experimental pues el investigador realizo un estudio donde las variables no sean objeto de manipulación. Así mismo la investigación será de corte transversal lo cual indica que los datos en estudio serán obtenidos en tiempo y espacios específicos. En relación al nivel de investigación es correlacional porque se asocian ambas variables (42).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: 100 madres de niños del servicio pediatría. La población incluirá humanos, registros etc.

Muestra

La investigación se realizará mediante el muestreo de manera aleatoria a un 95% de nivel de confianza, con un margen de error del 5%, para la obtención de la muestra se aplicará la siguiente fórmula.

La fórmula de muestreo

$$n = \frac{N Z^2 pq}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

N: población 100

Z: Con 1.96 de coeficiente para 95% de confianza

P: probabilidad en favor del 0.5

q: Probabilidad en contra del 0.5

e: Con error de valoración 5%

$$n = \frac{(100) (1.960)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (100 - 1) + (1.960)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{96.04}{1.3329}$$

$$n = 73$$

Criterios de inclusión: Madres:

- Con niños hospitalizados.
- Mayores de edad.
- Con niños hospitalizados que cuenten con seguro integral de salud (SIS).

Criterios de exclusión: Madres;

- De niños en cuidados intensivos.
- Menores de edad.
- De niños hospitalizados que no cuenten con seguir integral de salud (SIS).

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

Variable 2: Satisfacción de las madres

3.6.1. operacionalización de variables

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1 Calidad del cuidado de Enfermería	La calidad de atención en salud se mide a través de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan a los servicios de salud (26).	La calidad del servicio de salud se evalúa mediante la dimensión humana, técnico - científica y el entorno de calidad.	Fenomenología (1-4) Interacción (5-8) Científica (9-12) Necesidades Humanas (13-18)	Respeto Solidaridad Sensibilidad Empatía Comunicación Confianza Conocimientos Habilidades Cualidades Privacidad Seguridad Confort Le explica Procedimientos a tiempo Se acerca, responde Es amable	Ordinal	Escala Likert Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
V 2 Satisfacción de las madres	La satisfacción es considerada	Al recibir servicios que cumplan o superen sus expectativas, los padres quedarán	Accesible	Establece contacto físico Involucra a la familia Previene	Ordinal	Nunca (1)

un indicador confiable y válido de la calidad del cuidado ya sea medido a través de la percepción del paciente o de los padres de la población pediátrica (31).	satisfechos con la atención que recibe su hijo, lo que beneficia al equipo de atención de salud	Se anticipa	Brinda apoyo moral	Casi Siempre (2)
		Mantiene relación de confianza	Se concentra Explica Apoya Prioriza Es agradable Es respetuosa Puntual Es organizada	Siempre (3)
		Monitorea y hace seguimiento	Proporciona cuidado físico Identifica una urgencia o emergencia.	

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se empleará la encuesta; procedimiento para recopilar la información para ello se utilizará un cuestionario. Este contiene las instrucciones, las preguntas de los instrumentos de la investigación y también contiene el consentimiento informado que se le aplicara a la madre del niño al momento del alta del paciente (43).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1: “Cuestionario sobre el cuidado”.

Para la medición de la primera variable se utilizará el “Cuestionario sobre Cuidado” elaborado por León, compuesto por 18 ítems distribuidos en cuatro dimensiones, el instrumento emplea una escala Likert de cinco puntos, que va de Nunca (1) a Siempre (5), permitiendo evaluar de forma cuantitativa la percepción del cuidado de enfermería.

Instrumento 2: Para evaluar la satisfacción materna se empleará la “Escala de evaluación del nivel de satisfacción materna”, elaborada por Huaylla y Oruna (2017). El instrumento consta de 24 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: La escala de respuesta es tipo Likert con tres categorías: Nunca (1), Casi siempre (1) y Siempre (2), permitiendo medir de forma objetiva el nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención recibida.

3.7.3. Validación

Validación del Instrumento 1: Prueba de Aiken, en la investigación de León, aprobado en validez 0.902.

Validación del Instrumento 2: Prueba de Aiken, en la investigación de Huaylla y Oruya aprobado en validez 0.890.

3.7.4. Confiabilidad

Confiabilidad del Instrumento 1: Confiabilidad de 0,890.

Confiabilidad del Instrumento 2: Confiabilidad de 0.845.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se realizarán las coordinaciones correspondientes con la jefatura, para lo cual se presentará una carta oficial emitida por la universidad, a fin de obtener la autorización para la aplicación de los instrumentos que recolectan los datos. Posteriormente, se procederá a la recolección de datos mediante la aplicación de ambos cuestionarios a las madres de los niños hospitalizados, previo consentimiento informado, con una duración aproximada de 20 minutos por participante. Una vez obtenida la información, los datos serán procesados y analizados utilizando los programas Microsoft Excel y SPSS en su versión más reciente, elaborándose tablas de frecuencia y porcentajes que permitirán evidenciar la relación existente entre las variables de estudio.

3.9. Aspectos éticos

Principio de Autonomía: Como resultado, las madres fueron vistas como seres racionales que podrían aceptar o rechazar su participación, firmando el consentimiento informado (44).

Principio de beneficencia. Información servirá para mejorar las condiciones del cuidado de la calidad de enfermería en los hospitales (44).

Principio de no maleficencia. Visto que la participación de los enfermeros sólo implica la aplicación de encuestas, no existe riesgo ni perjuicio para su integridad física (44).

Principio de Justicia: Proporcionar a cada uno lo que es justo, antes, durante y después de su participación, las madres en cuestión tendrán derecho a un trato justo (44).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	2025		
	OCT	NOV.	DIC
Plantear una situación problemática			
Hacer la búsqueda de documentación.			
Realizar el problema y las teorías.			
Realizar los elementos y justificación.			
Problema en interrogantes y objetivos.			
Proponer el diseño de investigación.			
Población, muestra y criterios.			
Técnicas e instrumentos.			
Aspectos éticos.			
Métodos de análisis de los datos			
Aspectos administrativos			
Producción de los anexos.			
Aprobación del proyecto.			
Sustentación del trabajo			

4.2. Presupuesto

RUBRO	DETALLE	MONTO (SOLES)	TOTAL (SOLES)
Bienes	Laptop	3.000	
	Lapiceros	15,00	3 095.00
	Hojas bond	30.00	
	USB	50.00	
Servicios	Luz x 3 meses	300,00	
	Internet x 3 meses	220,00	820.00
	Línea celular x 3 meses	250,00	
	programa SPSS	50.00	
		Total, S/.	3915.00

Financiamiento: La presente investigación será autofinanciada por la autora.

5. BIBLIOGRAFIA

1. Ramírez P. Romero P. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. av. enferm. [internet]. [consultado el 21 de julio de 2025]; 31(1): 42-51. disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0121-45002013000100005&lng=en.
2. Laurelio M, Borges Z.. estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel delphi. enferm. glob. [internet]. 2021 [citado 2025 jul 22] ; 20(62): 129-175. disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1695-61412021000200005&lng=es. epub 18-mayo-2021. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.429701>.
3. Campos A. calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital. lima, universidad norbert wiener. 2022. [internet]. [citado 21 julio 2025]. disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0a9a42bd-0698-4b4b-8d65-618ccf71d120/content#:~:text=importancia%20de%20la%20satisfacci%c3%b3n%20de,del%20paciente%20pedi%c3%a1trico%20\(26\)](https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0a9a42bd-0698-4b4b-8d65-618ccf71d120/content#:~:text=importancia%20de%20la%20satisfacci%c3%b3n%20de,del%20paciente%20pedi%c3%a1trico%20(26))
4. Moreno M. satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. aquichán [internet]. [consultado el 19 de julio de 2025]; 11(1): 40-47. disponible

en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1657-59972011000100004&lng=en

5. Rodríguez K. nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en el servicio de pediatría en tres instituciones prestadoras de servicios de salud. universidad peruana unión 2020. [internet]. [citada el 20 julio 2025]. disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3b43034a-2428-4282-b1c1-23844bb36f63/content>
6. organización panamericana de la salud. mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de la salud. washington: pan american health organization. 2024. [internet]. [citado 21 julio 2025]. disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
7. Organización Panamericana de la Salud. *Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025*. Washington (DC): OPS; 2022. [consultado el 21 de julio de 2025]. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55860/OPSHSSH210018_spa.pdf
8. Ministerio de Salud del Perú. *Anuario Estadístico de Salud 2022*. Lima: MINSa; 2023. [consultado el 21 de julio de 2025] Disponible en: <https://www.gob.pe/minsa>
9. Ministerio de salud hospital de emergencias pediátricas. reglamento del niño acompañado. lima. oficina de gestión de calidad. [internet]. [citado 21 julio 2025]. disponible en:

<http://www.hep.gob.pe/aplicacion/webroot/imgs/catalogo/pdf/1593724693rd%2074%202020%20plan%20gestion%20calidad%202020.pdf>

10. Chocan p. calidad del cuidado enfermero en menores de 5 años según las madres. servicio de pediatría. hospital santa rosa. universidad nacional pedro ruiz gallo. 2024. [internet]. [citado: 21 julio 2025]. disponible en: file:///c:/users/lenovo/downloads/chocan_hp.pdf
11. Arias A. Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al cuidado de enfermería en hospitalización en la clínica juan n. corpas. [internet]. bogotá d.c.: fundación universitaria juan n. corpas; 2021 [citado: 2024, julio].
12. Catota p. “cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados”. [internet]. ecuador. universidad técnica de Ambato. 2023. [citado 17 julio 2024]. disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38699/1/catota%20tiban%20pablo%20andres.pdf>
13. López j. moreno m. cuidado de enfermería: calidad, seguridad y satisfacción del paciente. universidad juárez autónoma de tabasco. 2023. [internet]. [citado 22 julio 2025]. disponible en: <https://pcientificas.ujat.mx/index.php/pcientificas/catalog/view/236/229/2178>
14. González L. Cuidado de enfermería perdido percibido por madres de pacientes pediátricos hospitalizados. sanus [revista en la internet]. 2020 sep [citado 2025 jul27]disponibleen:http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000300002&lng=es.epub17-feb-2021. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi15.175>.

15. Pérez d. nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de pediatría del hospital general isidro ayora". universidad nacional de loja. 2020. [internet]. [citado 28 de julio 2025]. disponible en: <https://dspace.unl.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ddc0e649-0700-476c-bc30-2ebafe30280c/content>.
16. Rodríguez K. nivel de satisfacción de los padres con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en el servicio de pediatría en tres instituciones prestadoras de servicios de salud. universidad peruana unión 2020. [internet]. [citada el 20 julio 2025]. disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3b43034a-2428-4282-b1c1-23844bb36f63/content>
17. Chocan p. calidad del cuidado enfermero en menores de 5 años según las madres. servicio de pediatría. hospital santa rosa. universidad nacional pedro ruiz gallo. 2024. [internet]. [citado: 21 julio 2025]. disponible en: file:///c:/users/lenovo/downloads/chocan_hp.pdf
18. Villavicencio y. calidad de atención de enfermeras y nivel de satisfacción de madres de niños hospitalizados en un hospital. [internet]. peru. universidad cesar vallejo. 2022. [citado 15 julio 2024]. disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98777/villavicencio_my-sd.pdf?sequence=4&isallowed=y
19. Campos A. calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital. lima, universidad norbert wiener. 2022. [internet]. [citado 21 julio 2025]. disponible en:

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0a9a42bd-0698-4b4b-8d65-618ccf71d120/content#:~:text=importancia%20de%20la%20satisfacci%c3%b3n%20de,del%20paciente%20pedi%c3%a1trico%20\(26\).](https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0a9a42bd-0698-4b4b-8d65-618ccf71d120/content#:~:text=importancia%20de%20la%20satisfacci%c3%b3n%20de,del%20paciente%20pedi%c3%a1trico%20(26).)

20. Código deontológico del consejo internacional de enfermeras. [Internet]. [Citado 02 julio 2025]. Disponible en: https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/2012_ICN_Codeofethicsfornurses_%20sp.pdf
21. Cristóbal y. cuidado humanizado y la satisfacción de los padres de familia de pacientes pediátricos en un hospital materno. [internet]. Perú. universidad cesar vallejo- lima 2023. [citado 17 de julio 2024]. disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/129816/cristobal_an-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y
22. Castro A. García G. Rodríguez I. la dimensión corporal desde el enfoque fenomenológico-existencial. psicología desde el caribe. universidad del norte colombia. [internet]. [citado 22 julio 2023]. disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301706.pdf>
23. Prieto G. Humanización del cuidado de enfermería, universidad nacional autónoma de México. Distrito federal de México. Citado 2 agosto 2025. [internet]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741822007.pdf>.
24. Montse G. Fargues I., Subirana M. Teoría del cuidado humano, un Café con Watson [internet]. [citado 13 julio 2025]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/profile/Montse->

Guillaumet/publication/216704707_Teoria_del_cuidado_humano_Un_cafe_con_Watson/links/550be4de0cf28556409770dd/Teo

25. Cristóbal y. cuidado humanizado y la satisfacción de los padres de familia de pacientes pediátricos en un hospital materno. [internet]. Perú. universidad cesar vallejo- lima 2023. [citado 17 de julio 2024]. disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/129816/cristobal_an-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y
26. Catota p. “cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados”. [internet]. Ecuador. universidad técnica de Ambato. 2023. [citado 17 julio 2024]. disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38699/1/catota%20tiban%20pablo%20andres.pdf>
27. organización mundial de la salud (oms). calidad de la atención. (2022). [internet]. [citado el 16 de julio 2025]. disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-%20care#tab=tab_1
28. Mora A. gestión de la calidad de la atención en salud. masvita [internet]. 2024 mar [citado 2025 jul 19] ; 6(1): 48-54. disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2665-01502024000100048&lng=es. epub 23-ene-2025. <https://doi.org/10.47606/acven/mv0226>.
29. who. global observatory. geneva: world health organization; 2016 [internet]. [citado el 12 agosto 2024]. disponible en: <https://www.who.int/life-course/partners/global-strategy/globalstrategy-key-statistics-03-11-2017.pdf>

30. De león núñez, m., y abrego batista, m. (2022). factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *saluta*. [internet]. citado 12 agosto 2024. disponible en: <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589/1412#citations>
31. Morfi samper r. gestión del cuidado en enfermería. rev cubana enfermería. 2010. [internet]. [citado 12/08/2024]. disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-03192010000100001
32. Mora A. gestión de la calidad de la atención en salud. *masvita* [internet]. 2024 mar [citado 2025 jul 19] ; 6(1): 48-54. disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2665-01502024000100048&lng=es. epub 23-ene-2025. <https://doi.org/10.47606/acven/mv0226>.
33. Chapoñan n. bayona t. satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero, brindado en el servicio de pediatría de un hospital de chiclayo. 2024 universidad pedro ruiz gallo. [internet]. [citado el 19 julio 2025]. disponible en: [file:///c:/users/lenovo/downloads/chapo%c3%blan_cipriano_nancy_elizabeth%20y%20bayona_salazar_teresa_hermelinda%20\(1\).pdf](file:///c:/users/lenovo/downloads/chapo%c3%blan_cipriano_nancy_elizabeth%20y%20bayona_salazar_teresa_hermelinda%20(1).pdf).
34. Copa F. 2022. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima centro. [Internet]. [Citado el 10 agosto 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/342f7355-3322-4bdf-8dbe-49dacd858f86/content#:~:text=Satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente&text=L>

[a%20satisfacci%C3%B3n%20comprende%20como%20la.ayudan%20a%20publicarla%20\(46\).](#)

35. Diaz c. cuidado humanizado de enfermería y satisfacción materna del niño hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos pediátricos. [internet]. [perú]. universidad nacional de trujillo, 2020. [citado 2022 julio 7]. disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/16355/2e%20647.pdf?sequence=1&isallowed=y>
36. 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. [internet] [peru]. universidad nacional de Piura. 2019. [citado 14 de julio 2024]. disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2807171>.
37. Watson, Jean. Enfermería: Ciencia Humana y Cuidado Humano: Una teoría de Enfermería. Adaptación y traducción Beatriz Sánchez. National League for Nursing, USA, 1988. p. 31 – 36.
38. Watson j. nursing human science and human care: a theory of nursing. new york: national league of nursing; 1988 [acceso: 25/06/2019]. disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/3375032>
39. Peplau Hildegard. Teoría de las relaciones interpersonales. Teorías y teóricas de enfermería. Enfermería virtual. [Internet]. [Citado 02 agosto 2025]. Disponible en: <https://enfermeriavirtual.com/hildegard-peplau-teoria-de-las-relaciones-interpersonales/>

40. Hernández R. Mendoza C. metodología de la investigación. 6 ed. interamericana, editores. México: mcgraw-hill; [citado el 11 julio 2025].
41. Malhotra n, investigación de mercados [internet]. 5.a ed. pearson educación, editor.
42. Hernández r. mendoza c. metodología de la investigación. 6 ed. interamericana, editores. México: mcgraw-hill; 2014 [citado el 11 setiembre 2024].
43. Zarate Grajales Rosa A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index Enferm [Internet]. [citado 202 Jun 10] Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es.
44. Ciccone L, Bioética, Historia. Principios. Cuestiones. [libro] editor. Madrid. [citado 329 julio 2025]. 40-43 p.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tipo de investigación: calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediatría del hospital general

Jaén – Cajamarca 2025.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Tipo de investigación:
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio de pediatría del hospital general Jaén - Cajamarca 2025?	Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediatría.	Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediatría.	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	Aplicada
Problema específico	Objetivos específicos	Ho: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediatría.	Dimensiones: Fenomenología	Método Hipotético-Deductivo
¿Como se relaciona la dimensión del cuidado enfermero, con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio de pediatría?	¿Como se relaciona la dimensión del cuidado enfermero, con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio de pediatría?	Hipótesis específicas	Interacción	Diseño no experimental
¿Como se relaciona la dimensión oportuna, con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediatría?	¿Como se relaciona la dimensión oportuna, con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediatría?	Hi₁: Existe relación significativa entre la dimensión fenomenológica del cuidado enfermero, con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediatría.	Científica	Corte transversal
¿Como se relaciona la dimensión continua del cuidado, con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediatría?	¿Como se relaciona la dimensión oportuna, con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediatría?	Hi₂: Existe relación significativa entre dimensión interacción, con la calidad del cuidado de enfermería y la	Necesidades Humanas	Nivel correlacional
¿Como se relaciona la dimensión de seguridad del	¿Como se relaciona la dimensión continua del cuidado, con la calidad del cuidado de enfermería y la		Variable 2 SATISFACCIÓN DE LAS MADRES	Población: 100 madres de niños del servicio de pediatría del hospital General jaén.
			Dimensiones: Accesible	
			Se anticipa	
			Mantiene relación de confianza	
			Monitorea y hace seguimiento.	

cuidado enfermero, con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediatría?

satisfacción de madres en el servicio pediatría?

¿Como se relaciona la dimensión de seguridad del cuidado enfermero, con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediatría?

satisfacción de madres en el servicio pediatría.

Hi3: Existe relación significativa entre la dimensión científica, con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediatría.

Hi4: Existe relación significativa entre la dimensión de necesidades humanas, con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediatría.

ANEXO 2: INSTRUMENTOS:**CUESTIONARIO****LA ESCALA DE EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCION****MATERNA**

Objetivos: El presente cuestionario de investigación tiene por objetivo obtener información sobre la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres en el servicio pediatría de un hospital para lo cual se solicita se participación a través de sus respuestas sinceras y veraces.

I. DATOS GENERALES:

Sexo: M () F () Edad: <30 años () De 31 a 45 años () De 45 años ()

Estado civil: soltera () casada () Conviviente () Divorciada ()

Grado de instrucción: Ninguna () Primaria () Secundaria () Técnico ()
universitario ()

II. INSTRUCCIONES:

Le presentamos a continuación un conjunto de preguntas las cuales deberá responder en su totalidad, marcando con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente.

- Lea con cuidado cada una de las preguntas
- Elegir la alternativa que usted considere según valoración.
- Si no entiende una de las preguntas consulte con el investigador.

1	Nunca:	Casi siempre: 2	3	Siempre:
---	--------	-----------------	---	----------

	Nunca	Casi siempre	Siempre
ES ACCESIBLE			
1. La enfermera se aproxima a usted para explicarle los procedimientos a realizar a su niño			
2. La enfermera administra los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.			
3. La enfermera se le acerca a su niño con frecuencia para verificar su estado de salud.			
5. La enfermera es amable con usted y su niño a pesar de tener situaciones difíciles.			
6. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.			
7. La enfermera establece contacto físico con su niño			
8. La enfermera involucra a la familia en el cuidado del niño.			
SE ANTICIPA			
9. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en el estado de salud de su niño.			
10. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le brinda apoyo moral.			
11. Cuando la enfermera está con usted realizando algún procedimiento a su niño se concentra única y exclusivamente en eso.			
12. La enfermera le explica a usted antes de iniciar un procedimiento o intervención en su niño.			
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA			

13. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a la situación de salud de su niño.			
14. La enfermera acepta que conoce a su niño y le incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.			
15. La enfermera lo anima para que le formule preguntas al médico relacionado con la situación de salud de su niño.			
16. La enfermera prioriza a su niño antes que los trámites administrativos u otras circunstancias que se presenten durante el internamiento			
17. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.			
18. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño.			
19. La enfermera se identifica y se presenta ante los familiares del niño.			
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO			
20. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.			
21. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.			
22. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.			
23. La enfermera le proporciona buen cuidado físico			
24. La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.			

CUESTIONARIO SOBRE EL CUIDADO

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de interrogantes, marque con una X la respuesta que considera correcta.

Las alternativas de respuestas son: Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

	Enunciado	1	2	3	4	5
1	La enfermera es amable en su trato con Ud.					
2	la enfermera se dirige a Ud. Llamándolo por su nombre.					
3	la enfermera se identifica con Ud. antes de realizar los cuidados.					
4	La enfermera responde a sus dudas sobre su enfermedad y tratamiento.					
5	La enfermera le escucha atentamente mirándole a los ojos, cuando usted le pregunta algo.					
6	usted entiende la explicación que le brinda la enfermera en servicio.					
7	la enfermera le escucha atentamente cuando solicita alguna información					
8	La enfermera facilita la comunicación con su familiar sobre el proceso de atención en pediatría.					
9	La enfermera le explica los pasos para atenderse en la pediatría					
10	La enfermera lo atiende oportunamente en el servicio de pediatría.					
11	La enfermera le explica sobre los medicamentos que se está administrando					
12	La enfermera le explica sobre los procedimientos que se le realizan					

13	La enfermera le explica a usted sobre los efectos adversos de algunos medicamentos que le esta administrando.					
14	La enfermera lo atiende cuidando la privacidad en su atención.					
15	La enfermera identifica oportunamente sus necesidades.					
16	La enfermera responde con rapidez a su llamado.					
17	La enfermera ayuda a disminuir el dolor físico con la administración de analgésicos indicados.					
18	la enfermera facilita la atención de las necesidades básicas de alimentación, baño, eliminación y confort.					

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Lic. Enfermería Elita Mera Valles

Título: "Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en el servicio pediátrico del hospital general Jaén – Cajamarca, 2025".

Propósito: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de madres en la hospitalización pediátrica.

Procedimientos

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

- Entrevista dirigida por el investigador, donde se le explicará que pasos seguir.
- La información otorgada solo es con fines del estudio, no serán empleados para otros fines ni lucro alguno.
- La entrevista durara en promedio 15 a 20 minutos. Los resultados de las respuestas se serán almacenadas respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se pedirá responder el cuestionario

Beneficios: Los resultados de esta investigación pueden ponerse a su disposición a través de los canales

adecuados, lo que será beneficioso para su vida profesional.

Costos e incentivos Usted **no deberá nada por su participación:** Tampoco recibirá incentivos económicos

ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: En lugar de usar nombres para guardar los datos, usaré códigos. No se mostrará ningún

detalle que permita su identificación si se publican los hallazgos del estudio.

Derechos del participante: Si Ud. no se siente como con la resolución del cuestionario brindado, tiene la

posibilidad de que en cualquier momento tome la decisión de no ser parte del estudio sin perjuicio alguno.

En caso tuviera alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal encargado.

Consentimiento Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprende qué cosas pueden pasar si

participo en la investigación. También entiendo que no es obligatorio, y que puedo retirarme del estudio en

cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento

Participante

Investigador

Nombre

Nombres

DNI

DNI




11% 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

- 11%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 7%  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

- 11% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 7% 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	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	4%
2	Internet	www.scielo.org.mx	2%
3	Internet	revistas.um.es	<1%
4	Trabajos entregados	uwiener on 2023-12-28	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-07-05	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2022-10-09	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-30	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2024-07-18	<1%
9	Internet	repositorio.upch.edu.pe	<1%
10	Trabajos entregados	uwiener on 2023-04-07	<1%
11	Trabajos entregados	Submitted on 1687443489353	<1%