



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

Trabajo Académico

Cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes
pediátricos en un hospital de EsSalud, Lima-2026

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Pediatría

Presentado por:

Autora: Julca Toledo, Nancy Ana

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-8565-1306>

Asesora: Dra. Rojas Delgado, Lucila

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4575-3722>

Lima – Perú

2026

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 24/07/2026

Yo, Julca Toledo, Nancy Ana egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académico de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería Pediátrica**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS EN UN HOSPITAL DE ESSALUD, LIMA-2026”** Asesorado por el docente: Rojas Delgado, Lucila; DNI 09235762, <https://orcid.org/0000-0002-4575-3722>, tiene un índice de similitud de 17(dieciséiete) % con código OID: :14912:609937040, 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.



.....
Nancy Ana Julca Toledo
DNI: 09788205



.....
Lucila Rojas Delgado
DNI: 09235762

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 24/07/2026

Lima, 24 de julio del 2026

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento. Procedo a detallar y justificar el mismo:
El 11% de similitud en fuentes primarias corresponde al marco metodológico, donde se emplean definiciones, procedimientos y términos técnicos estandarizados que no pueden modificarse sin afectar su precisión. Estas coincidencias son habituales en investigaciones y no constituyen plagio, pues derivan de contenido metodológico de uso académico común.

**Cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes
pediátricos en un hospital de Essalud, Lima-2026.**

**Línea de Investigación General
Salud, Enfermedad y Ambiente**

Asesor: Dra. Rojas Delgado, Lucila

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4575-3722>

DEDICATORIA

A la memoria de mis amados padres Felix y Natividad, quienes fueron fuente inagotable de amor y apoyo incondicional; siguen siendo mi luz, mi fortaleza y mi guía eterna. A mi esposo Richard, por su amor y paciencia. A mis hijos Gerson, Ana y Alfredo , por entender mi ausencia y llenar mis días de alegría.

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento a la Universidad Norbert Wiener por brindarme la oportunidad de especializarme en Pediatría.

Un agradecimiento especial a mi asesora, la Dra. Rojas Delgado , Lucila ; por su apoyo incondicional, su capacidad científica, al guiarme en el desarrollo de este proyecto, para alcanzar esta meta.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.1. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1. Espacial	6
1.5.2. Temporal	6
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	6
2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas.....	9
2.3. Formulación de hipótesis	15
3. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Método de la investigación	17
3.2. Enfoque de la investigación	17
3.3. Tipo de investigación.....	177
3.4. Diseño de la investigación	17

3.5. Población, muestra y muestreo	18
3.6. Variables y operacionalización	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.1. Técnicas	22
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	22
3.7.3. Validación.....	23
3.7.4. Confiabilidad.....	23
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	23
3.9. Aspectos éticos.....	24
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	25
4.1. Cronograma de actividades.....	25
4.2. Presupuesto	26
5. REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	36
Anexo 1. Matriz de consistencia	37
Anexo 2. Instrumentos	38
Anexo 3. Consentimiento informado.....	42
Anexo 4. Informe del asesor del Turnitin	434

RESUMEN

Introducción: La satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos está estrechamente relacionada con la calidad del cuidado de enfermería. Un cuidado integral, humano y técnicamente competente impacta directamente en la percepción de seguridad, confianza y bienestar de los familiares. Evaluar esta relación permitirá indagar sobre los aspectos a mejorar en el servicio, enfocado en las necesidades de los pacientes y sus familiares. Por tal motivo el estudio formula el **objetivo** de determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital. **Metodología:** Se adopta un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, no experimental. La población estará compuesta 86 familiares de pacientes de pediatría en un hospital de Essalud ubicado en Lima-2026. La recolección de datos se realizará mediante instrumentos previamente validados y adaptados al contexto dos cuestionarios. Una vez recolectados los datos se procederá con la codificación en una data en Excel por variables y dimensiones que luego será analizado por el programa SPSS 26.0, que brindará resultados descriptivo e inferencial a través de tablas y pruebas estadísticas como el Rho de Spearman para comprobar las hipótesis de estudio.

Palabras clave: Cuidados de enfermería, satisfacción, familiares, pacientes pediátricos, salud y bienestar.

ABSTRACT

Introduction: The satisfaction of the relatives of pediatric patients is closely related to the quality of nursing care. Comprehensive, humane and technically competent care has a direct impact on the perception of safety, trust and well-being of family members. Evaluating this relationship will allow us to inquire about the aspects to be improved in the service, focused on the needs of patients and their families. For this reason, the study aims to determine the relationship between nursing care and the satisfaction of the relatives of pediatric patients in a hospital. **Methodology:** A quantitative, applied, non-experimental approach is adopted. The population will be composed of 86 relatives of pediatric patients in an Essalud hospital located in Lima-2026. Data collection will be carried out using previously validated instruments and adapted to the context of two questionnaires. Once the data has been collected, the data will be coded in Excel by variables and dimensions that will then be analyzed by the SPSS 26.0 program, which will provide descriptive and inferential results through tables and statistical tests such as Spearman's Rho to test the study hypotheses.

Keywords: Nursing care, satisfaction, family, pediatric patients, health and wellness.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud en 2025 ha señalado en cuanto a la atención pediátrica insegura continúa siendo un problema crítico, asociado a la escasez de recursos, el limitado apoyo al personal de salud y la poca participación familiar, lo que repercute en la mortalidad infantil y en discapacidades a largo plazo, entre los eventos más frecuentes se encuentran errores de medicación, diagnósticos inadecuados, infecciones y complicaciones quirúrgicas, que en un 50% de los niños hospitalizados presentan incidentes adversos y en unidades de cuidados intensivos esta cifra puede llegar hasta el 90% dependiendo del contexto (1).

De igual forma, la Organización Panamericana de la Salud indica que, pese a ciertos avances, el servicio de salud en Norte América presenta un 35,2% de insatisfacción en la población, debido principalmente a limitaciones en el acceso, escasez de recursos financieros y deficiencias en la cobertura de servicios (2).

En un estudio en Pakistán en 2024 se halló que el 40,0% de los padres calificó como regular la interacción con las enfermeras, destacando deficiencias en la empatía y comunicación, lo cual impacta negativamente en la calidad del cuidado brindado (3).

De manera similar, una investigación desarrollada en Ghana en 2024 mostró que los padres de niños entre 5 y 8 años, especialmente en zonas urbanas, reportaron menor satisfacción con el cuidado de enfermería, señalando deficiencias en la comunicación del tratamiento y en el respeto a la privacidad, aspectos considerados insuficientes en un 32% de los casos (4).

En Latinoamérica, la desigual distribución de los servicios pediátricos y la falta de recursos en zonas rurales limitan la capacidad de atención, la concentración de servicios en áreas urbanas ha generado la reducción de servicios esenciales como cuidados intensivos neonatales, lo que ha

contribuido a que cerca del 30% de las muertes infantiles ocurran en las primeras 24 horas de hospitalización, muchas de ellas prevenibles (5).

En el Perú, la Contraloría General de la República del Perú en 2022 evidenció deficiencias en la gestión del Hospital del Niño (INSN Breña), como baja productividad médica, retrasos quirúrgicos, congestión en emergencias y demora en la ocupación de camas, además se reportó que el 86,5% de los servicios no cumple con el estándar de 3 a 4 consultas por hora (6).

A nivel nacional, un estudio realizado en Lima en 2024 encontró que el 46,7% de madres y padres tenían satisfacción regular con el servicio de enfermería brindado a sus hijos, destacando aspectos como monitoreo, explicación, confianza y accesibilidad (7).

Asimismo, en Lima en 2023 se identificó que la insatisfacción de los padres se relaciona con el entorno hospitalario, los procedimientos, la separación familiar y la incertidumbre frente al trato del personal, representando aproximadamente el 45% de percepción negativa del servicio (8).

Un estudio del 2024 en el Instituto Nacional de Salud del Niño evidenció que alrededor del 46,7% de padres presentó un nivel de satisfacción medio de acuerdo a su percepción regular sobre el cuidado de la enfermera hacia sus hijos con un 39% (9). Finalmente, en Lima, un estudio del año 2022 en el servicio de emergencias pediátricas reportó problemas como la escasez de camas, insuficiencia de personal y falta de especialistas, factores que afectaron negativamente la satisfacción de las madres con la atención brindada (10).

En el contexto local de un hospital de EsSalud en Lima, también se observan situaciones asociadas con la interacción entre las enfermeras y los familiares de pacientes pediátricos, donde en algunos casos se perciben dificultades en la comunicación, tiempos de espera prolongados, así como diferencias en la forma en que se brinda la información sobre el estado del niño, además, se evidencian entornos hospitalarios con alta demanda asistencial que podrían influir en la percepción

del cuidado recibido, sumado a ello, los familiares suelen manifestar diversas expectativas respecto al trato, la empatía y la disponibilidad del personal, lo cual configura un escenario donde la satisfacción puede verse influenciada por múltiples factores vinculados tanto a la atención directa como a las condiciones del servicio.

En este contexto, algunas de las **causas** que generan dificultades en la interacción entre el personal de enfermería y los familiares de pacientes pediátricos incluyen la comunicación limitada o inconsistente sobre el estado del niño, los tiempos de espera prolongados debido a la alta demanda asistencial, y las expectativas diversas de los familiares respecto a la empatía, el trato y la disponibilidad del personal. Además, las condiciones del entorno hospitalario, como la infraestructura insuficiente y los recursos limitados, también contribuyen a que la experiencia de atención sea percibida de manera negativa.

Estas situaciones provocan diversas **consecuencias**, entre ellas la percepción de insatisfacción por parte de los familiares, incremento del estrés laboral en el personal de enfermería, y riesgo de malentendidos sobre el tratamiento o cuidado del paciente. Asimismo, se ve afectada la calidad percibida del servicio, ya que factores como los retrasos y la atención percibida como insuficiente influyen directamente en la confianza de los familiares y en la imagen del hospital, evidenciando la necesidad de estrategias que mejoren la comunicación, la gestión de la demanda y la experiencia del cuidado pediátrico.

Frente a esta problemática, se plantea como propuesta de mejora el fortalecimiento de los cuidados de enfermería mediante la implementación de estrategias centradas en la comunicación efectiva con los familiares, la humanización de la atención y la capacitación continua del personal, orientadas a optimizar la calidad del cuidado pediátrico, esta propuesta se vincula directamente con el Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente con el ODS 3 que busca dar seguridad

hacia una vida sana y dar promoción al bienestar para todos, al priorizar una atención segura, oportuna y centrada en el paciente y su entorno familiar.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital de Essalud, Lima-2026?

1.2.1. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital?

¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital?

¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la conexión entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la conexión entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital

Identificar la conexión entre la dimensión humana y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital

Identificar la conexión entre la dimensión entorno y la satisfacción de los familiares de

pacientes pediátricos en un hospital.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estudio se respalda en la teoría del cuidado humano de Watson, que resalta la relevancia del cuidado con enfoque humano, la empatía y la relación transpersonal entre enfermera y paciente, así como en las relaciones interpersonales de Peplau, que destaca la interacción terapéutica como eje fundamental del proceso de atención, permitiendo comprender cómo la CC de enfermería influye en la satisfacción de los padres de pacientes del servicio de pediatría.

1.4.2. Metodológica

El estudio a través de una metodología cuantitativa no experimental de nivel correlacional permitirá evaluar la relación entre variables, mediante el uso de instrumentos validados y técnicas cuantitativas que faciliten la recolección y análisis de datos, contribuyendo a generar evidencia científica confiable que pueda ser replicada en contextos similares.

1.4.3. Práctica

En el ámbito práctico, el estudio no solo permitirá aportar en la elevación del nivel de la calidad de los cuidados de la enfermera en el servicio pediátrico, sino también proponer soluciones concretas desde el rol profesional, tales como el fortalecimiento de la comunicación clara y oportuna con los familiares, la implementación de cuidados humanizados basados en la empatía y el respeto, la educación continua a los cuidadores sobre el estado y tratamiento del paciente, así como la organización eficiente del tiempo para brindar una atención más oportuna, además, se promoverá la capacitación constante del personal en habilidades blandas y técnicas, lo que contribuirá a optimizar la experiencia de los familiares y elevar su nivel de satisfacción con el servicio brindado

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Espacial

El estudio se efectuará en un hospital de Essalud de Lima 2026.

1.5.2. Temporal

El proceso de investigación se dará entre febrero a abril del 2026.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Familiares de pacientes pediátricos en un hospital de Essalud, Lima-2026.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Antunes et al., (11) en 2025 en Portugal tuvieron como objetivo “Evaluar la satisfacción de los padres con la atención de enfermería en una unidad de corta estancia de urgencias pediátricas”. En un estudio descriptivo transversal, participaron 205 padres de niños en pediatría con el uso de la Escala de Satisfacción Ciudadana. Los resultados indicaron un nivel de satisfacción generalmente alto, sin que las características sociodemográficas de los padres influyeran de manera significativa. Aunque se observó una ligera tendencia de mayor satisfacción entre los padres de recién nacidos y aquellos con empleo, estas diferencias no alcanzaron significancia estadística. Los hallazgos subrayan la relevancia de realizar evaluaciones continuas y proporcionar retroalimentación estructurada, así como la necesidad de futuras investigaciones cualitativas para profundizar en la comprensión de las expectativas de los padres y garantizar una atención de enfermería de alta calidad en los servicios de urgencias pediátricas.

Oztas et al. (12), en el año 2024 en Turquía buscaron “investigar el nivel de satisfacción de los padres con el cuidado infantil hospitalario.” Estudio descriptivo, correlacional con 143 padres, utilizando como instrumentos un formulario introductorio, la Herramienta de Apoyo Enfermera-Padre (NPST) y el Inventario de Satisfacción con la Atención Médica de Calidad de Vida Pediátrica (PedsQL-HCSS). Los resultados mostraron un nivel moderado de satisfacción, con un 64.16%. Dentro del apoyo de enfermería, el factor emocional obtuvo nivel bajo, mientras que la información y comunicación fue la mejor valorada; en la satisfacción médica, las necesidades emocionales fueron las menos satisfechas. La percepción del apoyo de enfermería aumentaba con la edad de los padres ($p < 0,05$), y cuando el infante presentaba enfermedades crónicas percibieron menor apoyo y satisfacción en información que los de niños con enfermedades agudas ($p < 0,05$). Además, se halló una correlación entre las variables de manera significativa ($r = 0,712$; $p < 0,001$) y con la puntuación total de satisfacción ($r = 0,755$; $p < 0,001$), evidenciando que una mayor

percepción de apoyo de las enfermeras se asocia directamente con una mayor satisfacción de los padres.

Adawudu (13), en 2024 en Ghana buscaron “Identificar la satisfacción de los padres con la atención de enfermería brindada a sus hijos en una sala de pediatría en Ghana”. Se adoptó un diseño de estudio descriptivo transversal. Se seleccionó por conveniencia a un total de 238 papas de niños en pediatría. Los datos se obtuvieron mediante la Encuesta de Satisfacción de los Padres (PSS) al finalizar el ingreso de sus hijos. Se halló que el 60.1% de los padres estuvieron satisfechos con el servicio de la enfermera en pediatría. El intercambio de información sobre la condición y el tratamiento del niño, así como el respeto a la privacidad, también fueron determinantes de la satisfacción en este estudio.

Antecedentes nacionales

Soriano (14) en el año 2026, en Pucallpa tuvo por objetivo, “Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción familiar en el servicio de pediatría del Hospital ESSALUD II Pucallpa”. Estudio no experimental con 123 padres, con el uso de cuestionarios, donde se halló que el 57,72 % percibió la CA como regular, el 31,71 % como buena y el 10,57 % como mala, reflejando tanto avances como limitaciones. Respecto a la satisfacción familiar, el 54,47 % presentó un nivel regular. Se evidenció una conexión positiva, entre la percepción de calidad y la satisfacción, indicando que a mayor calidad percibida, mayor es el nivel de satisfacción de los familiares.

Chauca (15) en el año 2025 en Lima tuvo como propósito, “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados”. Estudio cuantitativo, correlacional, incluyendo a 191 familiares de pacientes

pediátricos hospitalizados, con el uso de la técnica de la encuesta y observación, utilizando un cuestionario y una guía de observación. Tras obtener las autorizaciones correspondientes, la información fue codificada y organizada en una matriz de Excel, para luego ser analizada en SPSS 25.0 mediante estadísticas descriptivas y representaciones gráficas, así como análisis inferenciales usando la prueba Rho de Spearman. Se halló que la CA se situó en un nivel medio en 52,9 % de los casos, mientras que la satisfacción familiar alcanzó un nivel medio del 61,3 %. Se evidenció relación directa entre variables ($Rho = 0,617^{**}$, $p < 0,01$).

Asto y Condori (16) en el año 2024 en Puerto Maldonado, realizaron una investigación para “evaluar el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados respecto a cuidados del enfermero en el área de pediatría del Hospital Santa Rosa”. Estudio no experimental, transversal con 83 madres de pacientes hospitalizados en pediatría del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado durante el segundo trimestre de 2022. Los resultados mostraron que el 57,8 % presentó satisfacción completa, el 35,0 % satisfacción intermedia y el 7,2 % insatisfacción, evidenciándose niveles similares de satisfacción en las dimensiones de tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Asimismo, predominó el grupo de 26 a 35 años, con educación secundaria y ocupación independiente. En conclusión, más de la mitad de las madres reportó satisfacción alta.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cuidados de enfermería

Se define como el grado en que los servicios ofrecidos por los profesionales cumplen con los estándares científicos, éticos y técnicos establecidos por las instituciones sanitarias. Esto implica la combinación de conocimientos, destrezas, actitudes humanas y procesos organizativos enfocados en el bienestar del paciente. La supervisión del desempeño, la correcta aplicación de procedimientos y la efectividad de las intervenciones son esenciales para garantizar un cuidado seguro, oportuno y centrado en la persona (17).

El cuidado de enfermería considera a la persona de manera integral, reconociendo su dignidad, autonomía y contexto sociocultural. Este enfoque trasciende los procedimientos técnicos, promoviendo relaciones terapéuticas basadas en respeto, empatía y comunicación efectiva. Busca generar un entorno de atención que priorice la seguridad, el bienestar y la confianza del paciente, contribuyendo a la humanización del servicio(18).

Asimismo la CC de enfermería también se entiende como el nivel de excelencia en las intervenciones destinadas a promover, mantener y recuperar la salud, siguiendo principios científicos y éticos. Incluye la evaluación constante de los procesos, la efectividad de las acciones ejecutadas y la coherencia entre lo planificado y lo implementado. Además, se centra en la capacidad del profesional para cubrir las necesidades individuales del paciente y en la responsabilidad institucional de asegurar los recursos y condiciones necesarias para la práctica (19).

De acuerdo con Batista en “Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería”, la calidad del cuidado se percibe como la medida en que la atención satisface las necesidades y expectativas del usuario, considerando su experiencia como un indicador clave. Evaluarla desde la perspectiva del paciente permite reconocer la efectividad, humanidad y oportunidad del cuidado (20).

Dimensión 1. Técnica – científica

La dimensión técnico-científica se refiere a la percepción del paciente sobre la competencia profesional del enfermero, su dominio del conocimiento y la exactitud con la que se ejecutan las intervenciones. Incluye aspectos como la seguridad, la rigurosidad y la calidad técnica del cuidado, así como la confianza que genera en el paciente al comprobar que sus acciones se basan en evidencia científica. A mayor solidez técnica, mayor es la satisfacción del paciente (21).

En esta dimensión, la satisfacción del paciente depende de la capacidad del enfermero para aplicar procedimientos con precisión, siguiendo protocolos actualizados y fundamentados en conocimientos científicos. La habilidad técnica del profesional es percibida como un indicador de eficacia y seguridad, y la correcta ejecución de las técnicas aporta a una experiencia positiva con el servicio de salud (22).

De igual forma, la satisfacción en la dimensión técnico-científica está relacionada con la precisión, coherencia y rigor en la ejecución del proceso de cuidado. Esto implica valorar correctamente al paciente, seleccionar intervenciones adecuadas y realizar una monitorización basada en criterios científicos. Cuando el usuario percibe que la atención es profesional y exacta, su sensación de seguridad y satisfacción se incrementa (23).

Dimensión 2. Humana

La dimensión humana del cuidado enfermero se centra en la capacidad del profesional para brindar atención que respete la dignidad del paciente, mostrando empatía y consideración integral. Este enfoque va más allá de lo técnico, abarcando la comprensión de emociones, valores y experiencias, así como la comunicación efectiva y la sensibilidad frente a la vulnerabilidad del paciente, generando confianza y apoyo emocional (24).

Se enfatiza la construcción de relaciones terapéuticas genuinas, donde el paciente se sienta comprendido y acompañado. La disposición del enfermero para atender necesidades emocionales y la consideración de factores culturales y sociales fortalecen la experiencia de cuidado y favorecen un clima de apertura y confianza durante el proceso de enfermedad (25).

Asimismo, la dimensión humana implica reconocer la dignidad del paciente como sujeto de derechos, garantizando trato respetuoso, privacidad y un enfoque ético. Actitudes sensibles y respetuosas ante necesidades individuales promueven un entorno seguro, humanizado y de calidad en la atención (26).

Dimensión 3. Entorno

La dimensión del entorno en enfermería pediátrica se enfoca en garantizar un espacio físico y emocional adecuado, que ofrezca seguridad, privacidad y confort. Esto incluye instalaciones limpias, bien iluminadas y ventiladas, con recursos accesibles y señalización clara que facilite la movilidad y el bienestar del paciente y su familia (27).

Además, la labor de la enfermería no solo cubre aspectos clínicos, sino también el mantenimiento de un ambiente seguro y confortable. Las enfermeras pediátricas apoyan la reducción del estrés del niño y sus familiares mediante explicaciones claras, acompañamiento y atención emocional, lo que fortalece la confianza, mejora la satisfacción con el servicio y favorece la recuperación (28).

2.2.2. Satisfacción de los familiares

Se entiende como el grado en que sus expectativas se cumplen o superan durante la estancia de su hijo. Este concepto va más allá de la calidad técnica del cuidado, incluyendo factores emocionales como la empatía, la comunicación clara y el respeto hacia la familia. Los padres

perciben satisfacción cuando el equipo de salud brinda un tratamiento adecuado y demuestra preocupación por su bienestar y el del niño, asegurando un trato humano y cercano (29).

El entorno hospitalario también influye en la satisfacción parental, considerando aspectos como comodidad, privacidad, limpieza y disponibilidad de información clara. Un ambiente seguro y acogedor genera confianza y tranquilidad, impactando directamente en la percepción de satisfacción que presenta los cuidadores de los niños (30).

La satisfacción de los padres se clasifica en tres niveles: alta cuando los cuidados exceden las expectativas; moderada cuando la atención cumple con lo esperado; y baja cuando no se alcanzan las expectativas, generalmente por deficiencias en la calidad del cuidado, la comunicación o el trato recibido (31).

Dimensión 1. Accesibilidad

En pediatría, la competencia del personal de enfermería en accesibilidad garantiza que el cuidado llegue al niño de manera oportuna. La enfermera elimina barreras físicas y facilita la comunicación entre padres y equipo de salud, asegurando acceso a servicios adicionales y promoviendo cooperación y continuidad en la atención (32).

Dimensión 2. Explicación y facilitación

La enfermería pediátrica cumple un rol educativo al informar de manera clara sobre diagnósticos, tratamientos y procedimientos, capacitando a los padres para participar activamente en la recuperación del niño. Se facilita acceso a materiales educativos que refuercen la comprensión y resolución de dudas (33).

Dimensión 3. Confort

Esta dimensión busca un ambiente físico y emocional seguro y cómodo. Las enfermeras pediátricas gestionan la temperatura, mobiliario y entorno, y atienden el bienestar psicológico mediante técnicas de distracción, relajación y manejo emocional del niño y los padres, promoviendo un cuidado integral (34).

Dimensión 4. Anticipación

La anticipación implica prever necesidades futuras y posibles complicaciones, aplicando medidas preventivas antes de que se requiera atención intensiva. También incluye apoyo emocional a los padres, contribuyendo a una recuperación más segura y completa (35).

Dimensión 5. Confianza

Esta dimensión enfatiza la capacidad de establecer vínculos sólidos con el niño y los padres mediante comunicación abierta, empatía y consistencia. La confianza fomenta cooperación, reduce estrés y ansiedad, y mejora la satisfacción general con la atención recibida, fortaleciendo la relación entre familia y equipo de salud (36).

Dimensión 6. Monitoreo y seguimiento

Las enfermeras deben evaluar regularmente signos vitales y bienestar emocional del niño y la familia, identificando a tiempo posibles complicaciones y ajustando el plan de cuidado. Esto permite un seguimiento preventivo y proactivo (37).

2.2.3. Teorías de enfermería

Teoría del cuidado humano de Jean Watson

La autora plantea que la enfermería va más allá de la atención técnica, enfocándose en la relación humano-humanizada entre el profesional y el paciente. Se centra en la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la restauración del bienestar mediante el cuidado

compasivo, la empatía y la conexión emocional. Watson enfatiza diez factores de cuidado (caritas) que guían la práctica enfermera, promoviendo la integración de conocimiento científico con actitudes humanas y espirituales, buscando que el paciente sienta comodidad y seguridad con el servicio (38).

Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau

Hildegard Peplau destaca que la enfermería es una relación dinámica entre el paciente y el profesional, donde la interacción terapéutica es el eje central del cuidado. Peplau identifica fases en la relación enfermero-paciente como lo es la orientación, identificación, explotación y resolución que permiten establecer confianza, comprender necesidades y facilitar la adaptación del paciente a su condición de salud. Esta teoría subraya la importancia de la comunicación, el conocimiento del comportamiento humano y la colaboración activa, para mejorar la satisfacción, el bienestar emocional y los resultados en la atención (39).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe una relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital de Essalud, Lima-2026.

Ho: No existe una relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital de Essalud, Lima-2026.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital

Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital.

Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se aplicará el método hipotético deductivo, que parte de la observación de un fenómeno para formular hipótesis y probarlas, se plantean inferencias que se verifican por medio de la obtención y evaluación de registros donde comprobaremos la realidad planteada (40).

3.2. Enfoque de la investigación

Es el cuantitativo, que implica el acopio y evaluación de registros cuantitativos utilizando herramientas estadísticas específicas, para identificar tendencias, vínculos y dinámicas entre las variables(41).

3.3. Tipo de investigación

Será de tipo aplicado, se orienta a brindar respuestas puntuales a la situación identificada, utilizando el saber científico para plantear acciones o ajustes precisos dentro del tipo de indagación (42).

3.4. Diseño de la investigación

Este estudio será no experimental de corte transversal y nivel correlacional, donde se examinará el fenómeno en su entorno real, sin intervenir ni alterar las condiciones de los fenómenos. Y corte transversal porque se obtendrá la información de un único punto temporal y geográfico, y nivel correlacional, porque busca identificar la asociación entre elementos en investigación (43).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Se trata de un grupo de personas que poseen rasgos similares y que es definido previamente al estudio del fenómeno de interés (44). Se integrará por 110 familiares de pacientes pediátricos en un hospital de Essalud, Lima-2026.

Criterios de inclusión:

- Padres de menores atendidos en el área de emergencia pediátrica del hospital.
- Padres que tengan la voluntad de participar en la investigación.
- Padres de menores con un tiempo de hospitalización mayor a 4 horas.

Criterios de exclusión:

- Padres de menores hospitalizados en áreas distintas a emergencia pediátrica.
- Padres que no otorguen su consentimiento para participar en el estudio.
- Padres de menores con un tiempo de hospitalización menor a 4 horas.

3.5.2. Muestra y muestreo

Muestra

Para obtener la muestra se tuvo en cuenta la siguiente formula, para alcanzar la muestra finita.

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

N : Población (110)

Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)

- P : Probabilidad de éxito (0.5)
 Q : Probabilidad de fracaso (0.5)
 E : Error estándar (0.05)

Remplazo a la formula:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(110)}{(0.05)^2(110) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 86$$

La muestra será conformada por 86 familiares de pacientes pediátricos en un hospital de Essalud, Lima-2026

Muestreo

Probabilístico aleatorio simple, donde los integrantes de la población tienen la misma oportunidad de ser elegidos como muestra, garantizando así una representación equitativa (47).

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
V1: Cuidados de enfermería	Se define como el grado en que los servicios ofrecidos por los profesionales cumplen con los estándares científicos, éticos y técnicos establecidos por las instituciones sanitarias. Esto implica la combinación de conocimientos, destrezas, actitudes humanas y procesos organizativos enfocados en el bienestar del paciente (17).	Los cuidados de enfermería se medirán por un cuestionario de 18 ítems integrado de 3 dimensiones	Técnica – científica	Información Seguridad Confianza	Ordinal	Alto (42-54) Medio (30-41) Bajo (18-29)
			Humana	Socialización, Confianza Empatía Amabilidad Respeto		
			Entorno	Ambiente confortable, Limpieza Orden Comodidad Privacidad		
V2: Satisfacción de los familiares	Se entiende como el grado en que sus expectativas se cumplen o superan durante la estancia de su hijo. Este concepto va más allá de la calidad técnica del cuidado, incluyendo factores emocionales como la empatía, la comunicación clara y el respeto hacia la familia. Los padres perciben satisfacción cuando el equipo de salud brinda un tratamiento adecuado y demuestra preocupación por su bienestar y el del niño, asegurando un trato humano y cercano (29).	El nivel de satisfacción de los familiares será medido por un cuestionario de 34 preguntas considerando 6 dimensiones	Accesibilidad	Atención inmediata Puntualidad procedimientos Disponibilidad parental	Ordinal	Alta (102 - 136) Media (68 - 101) Baja (34 - 67)
			Explicación y facilitación	Información clara Apoyo consultas Comunicación honesta		
			Confort	Ambiente seguro Atención dedicada Inclusión familiar		
			Anticipación	Prevención riesgos Preparación emocional Atención exclusiva		
			Confianza	Relación empática		

				Apoyo emocional Reconocimiento individual		
			Monitoreo y seguimiento	Cumplimiento procedimientos Monitoreo constante Orientaciones padres		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

Se empleará la encuesta estructurada como técnica de recolección de datos, ampliamente utilizada en investigación por su rapidez para obtener información de una población específica (46).

3.7.2. Descripción de instrumentos

a) Instrumento para medir la variable cuidados de enfermería:

La variable será evaluada por un cuestionario de 18 ítems desarrollados en 3 dimensiones; Técnica – científica (5 preguntas), Humana (6 preguntas), y Entorno (7 preguntas), e indicadores y trabajando con escala ordinal del autor Irigoien et al. (47) del año 2023 en Perú. Se considerará los siguientes Niveles; Alto (42-54), Medio (30-41), Bajo (18-29)

b) Instrumento para medir la variable satisfacción de los familiares:

Se utilizará un cuestionario validado por Paisig (48) en Perú 2025, compuesto por 34 ítems organizados en seis dimensiones: accesibilidad (ítems 1–4), explica y facilita (5–7), conforta (8–13), La calificación se realizará mediante una escala tipo Likert de 4 puntos. Para la categorización de la variable se establecerán los siguientes niveles:

Alta (102 - 136)

Media (68 - 101)

Baja (34 – 67)

3.7.3. Validación

a) Validación cuidado de enfermería:

Irigoin et al. (47) del año 2023, validó el instrumento con 5 expertos, considerando sus evaluaciones para determinar la validez de contenido. Como resultado, se obtuvo un coeficiente V de Aiken de 0,98, lo cual evidencia un alto nivel de validez del instrumento.

b) Validación de la variable 2:

Paisig (48), en Perú en 2025, validó el contenido del instrumento a través de la evaluación de 4 expertos, cuyos juicios fueron analizados mediante el índice de Kappa logrando un 77,96% con una buena coincidencia y aceptable para el estudio.

3.7.4. Confiabilidad

a) Confiabilidad de la variable 1:

Irigoin et al. (47) del año 2023, evaluaron la confiabilidad a través de una prueba piloto aplicada a 20 participantes, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,758, lo que indica un nivel adecuado de consistencia interna.

b) Confiabilidad de la variable 2:

Paisig (48), en Perú 2025, determinó la confiabilidad a través de una prueba piloto con 20 participantes, alcanzando un Alfa de Cronbach de 0,970, evidenciando una muy alta confiabilidad.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Tras la aprobación del estudio por el comité de ética de la universidad, se gestionará la carta de acreditación correspondiente. Luego, se remitirá un oficio a la dirección de la institución solicitando la autorización y coordinación con el servicio de pediatría. De igual manera se

concretará una reunión con el jefe de área para la facilitación del acceso en el desarrollo del proceso de recolección de datos con la participación de la muestra previamente la firma del consentimiento informado antes de su participación. En cuanto a la encuesta, esta se efectuará en el transcurso de un lapso aproximado de 30 minutos por familiar de pacientes pediátricos.

Tras completar la recolección de datos, se ingresarán en una base en Excel 2021 y se analizarán con SPSS 27.0. Se emplearán análisis descriptivos e inferenciales, mostrando los resultados en tablas y gráficos. Para evaluar las hipótesis y la relación entre variables se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman, considerando los niveles de significancia correspondientes.

3.9. Aspectos éticos

Se considerará la aprobación del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, así como los principios bioéticos del Informe Belmont, aplicándolos según corresponda:

Autonomía: La participación será voluntaria, previa explicación del estudio y la firma del consentimiento informado por los participantes.

Beneficencia: El estudio buscará contribuir a la mejora de la atención pediátrica y la calidad del servicio.

No maleficencia: La participación no implicará daño, riesgo ni peligro para los niños, ya que solo se completarán dos instrumentos.

Justicia: Se garantizará la confidencialidad y anonimato de todos los participantes.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2026			
	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Desarrollo del problema observado	X			
Recolección de fuentes científicas y académicas	X			
Fundamentación del estudio marco teórico y antecedentes	X	X		
Relevancia del estudio	X	X		
Formulación de problemas y objetivos		X		
Metodología del estudio		X	X	
Presentación de sujetos a investigar		X	X	
Herramientas de recolección de datos		X	X	
Ética del estudio			X	
Estadística del estudio			X	
Administración de la investigación			X	X
Anexos				X
Aprobación del trabajo				X
Sustentación del trabajo				X

4.2. Presupuesto

TIPOS	VALOR BASE	CANTIDAD	VALOR GLOBAL
CAPITAL HUMANO			
Orientador	625.5	1	625.50
Especialista en estadística	625.5	1	625.50
EQUIPAMIENTO Y ACTIVOS TANGIBLES			
Papel A4	17.9	2 paquetes	35.80
Reproducciones	29.9	6	179.40
HDD	89.9	1	89.90
PRESTACIONES			
Red global	95.5	5 meses	477.50
Interconexiones	69.9	5 meses	349.50
Traslado	25	5 meses	125.00
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTINGENCIAS			
Suministros de oficina	31.5	9	283.50
Impresiones gráficas	11.5	7	80.50
TOTAL			2872.10

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la salud. La OMS pide invertir en atención pediátrica y neonatal para garantizar la seguridad de los niños [internet]. 2025 [citado el 23 de marzo de 2026]. disponible en: <https://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-pide-invertir-en-atencion-pediatrica-y-neonatal-para-garantizar-la-seguridad-de-los-ninos/>
2. Organización panamericana de la salud. Avances hacia la salud universal en la región de las Américas [internet]. 2025 [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/23-7-2025-avances-hacia-salud-universal-americas-ops-presenta-informe-regional-dialoga-con>
3. Naeem B, Nasim J, Anwar A, Noor S, Arshad A, Zamrood M. Assessment of parental satisfaction with paediatric health services in public sector tertiary hospitals within a low-income setting using Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ-18). *BMJ Paediatr Open* [Internet]. 2024;8(1): e002418. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjpo-2023-002418>
4. Adawudu E. Parent satisfaction with nursing care provided to children at A pediatric unit in Ghana. *Int J Nurs Health Sci* [Internet]. 2024 ;10(1) :1–10. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.14445/24547484/ijnhs-v10i1p101>
5. Versea F. La falta de acceso a los cuidados intensivos pediátricos en las zonas rurales amenaza el derecho a la vida de la infancia [Internet]. Humanium. 2022 [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://www.humanium.org/es/la-falta-de-acceso-a-los-cuidados-intensivos-pediatricos-en-las-zonas-rurales-amenaza-el-derecho-a-la-vida-de-la-infancia/>

6. Contraloría General de la República. Deficiencias en gestión del Hospital del Niño afectan atención de niñas y niños [Internet]. CGR; 2022 [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/598345-deficiencias-en-gestion-del-hospital-del-nino-afectan-atencion-de-ninas-y-ninos>

7. 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. Ciencia Latina [Internet]. 2024 [citado el 23 de marzo de 2026]; 7(6):7300-12. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9275>

8. Arica D. Calidad de atención en pediatría y satisfacción de padres de familia en pacientes de un hospital público de Lima [Tesis de especialidad]. Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/a28b30c1-29d0-4ca5-9672-41aa09418796>

9. 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. Ciencia Latina [Internet]. 2024 [citado el 23 de marzo de 2026]; 7(6):7300–12. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9275>

10. Loayza E. Calidad de atención y satisfacción de los padres, en el servicio de emergencia pediátrica, hospital Rene Toche Groppo Chíncha [Tesis de especialidad]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/338c067e-5502-4591-96dc-1c7d4ac1bbfc>

11. Antunes V, Pereira P, Cardoso T, Pereira C, Ladeira M, Antunes R, et al. Parental satisfaction in short-stay pediatric emergency unit: A cross-sectional, descriptive and observational study. En: CiiEM 2025. Basel Switzerland: MDPI [Internet] 2025;1(21). Disponible en: <https://www.mdpi.com/2673-9992/37/1/21>
12. Oztas G, Akca SO. Levels of nursing support and satisfaction of parents with children having pediatric inpatient care. J Pediatr Nurs [Internet]. 2024;77:e24–30. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.pedn.2024.03.004>
13. Adawudu EA. Parent satisfaction with nursing care provided to children at A pediatric unit in Ghana. Int J Nurs Health Sci [Internet]. 2024 [citado el 23 de marzo de 2026];10(1):1–10. Disponible en: <https://www.internationaljournalssrg.org/IJNHS/paper-details?Id=103>
14. Soriano S. Calidad de atención y satisfacción familiar en el servicio de pediatría del Hospital Essalud II Pucallpa 2025. [Tesis de especialidad] Universidad Nacional de Ucayali; 2026. Disponible en: <https://repositorio.unu.edu.pe/items/e1487db9-c36e-4799-9c03-f803a62213ae>
15. Chauca L. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital de Lima, 2024 [Tesis de titulación]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2025 [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/99e856cf-e949-4524-b6c1-5a04164796c4>
16. Asto L, Condori D. Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados respecto a cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; 2024. [citado el

- 23 de marzo de 2026]. Disponible en:
<https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/1168>
17. Paredes M. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú, 2022 [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/38e35f4c-3f79-48ac-b8b9-9bb473142497>
 18. Alvarado U, Iris D. Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación post-operatoria del Centro de Salud I-4 de Saposo, 2023 [Internet] Universidad María Auxiliadora; 2024 [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12970/2342>
 19. Diaz B. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente pre quirúrgico del Hospital Referencial Ferreñafe [Internet]. Universidad Señor de Sipán; 2024 [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/12202>
 20. Bautista L. Percepción de La Calidad del Cuidado de Enfermería. Ewe Editorial Acad MIA Espa Ola; 2020. Disponible en:
https://www.google.com.pe/books/edition/Percepci%C3%B3n_de_la_Calidad_Del_Cuidado_de/B89bLwEACAAJ?hl=es-419
 21. Rosales K. Calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022 [Internet]. Repositorio Institucional de la Universidad de Wiener. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6697>

22. Chávez J. Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, clínica Veronesi, Huacho – 2021. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021. [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/4465>
23. Gutierrez K. Satisfacción del paciente y calidad de cuidado de enfermería servicio de cirugía de Hospital Público.2025 [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14414/25511>
24. Espinal R. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes post operados del servicio de cirugía, de un hospital nacional, 2024 [Internet]. Repositorio Institucional de la Universidad de Wiener. Universidad Privada Norbert Wiener; 2024 [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/12313>
25. Vizcardo Y, Infanzon R, Pita V. Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un Hospital Castrense Lima, 2023 [Internet]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Callao. Universidad Nacional del Callao; 2023 [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/8358>
26. Palacios C, Elena J. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en sala de operaciones de un Hospital de Pasco – 2022 [Internet]. Repositorio Institucional de la Universidad de Wiener. Universidad Privada Norbert Wiener; 2023 [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8584>
27. Blanco J. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2019. [Tesis de especialidad] Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2021. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2296>

28. Andrade L, Bustamante J, Viris S, Noboa C. Retos y desafíos de enfermería en la actualidad. *Rev, Arbitr, Interdiscip, Cienc, Salud* [Internet]. 2023;7(14):41–53. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35381/s.v.v7i14.2525>
29. Castelo W, Cueva J, Castelo Á. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento* [Internet]. 2022 [citado el 23 de marzo de 2026];7(6):176–98. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068>
30. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital de Lima [tesis para optar el título profesional de enfermería] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, 2023. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061_27081244_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Sáenz R. Calidad de la atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud los Libertadores [Tesis de Licenciado en Enfermería] Universidad Privado Norbert Wiener, Lima; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/b80602ff-1479-4fd5-b619-50e47f1e0327>
32. 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. *Ciencia Latina* [Internet]. 2024; 7(6): 7300–12. Disponible en: http://dx.doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9275
33. Lechon I, Pacheco G. Relación Afectiva entre Paciente Pediátrico y Personal de Enfermería durante el proceso Hospitalario. *Revisión Sistemática. Ciencia Latina* [Internet]. 2025

- [citado el 23 de marzo de 2026];8(6):9719–41. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/15639>
34. Seniwati T, Rustina Y, Nurhaeni N, Wanda D. Patient and family-centered care for children: A concept analysis. *Belitung Nurs J* [Internet]. 2023;9(1):17–24. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.33546/bnj.2350>
 35. Zúñiga S, Ugalde A. Valoración de la intervención de enfermería pediátrica para detectar alteraciones en el desarrollo de los infantes: revisión breve de literatura. *Enfermería Actual de Costa Rica* [Internet]. 2020 [citado el 23 de marzo de 2026];31–42. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n33/1409-4568-enfermeria-33-00031.pdf>
 36. Diogo P, Freitas B, Costa A, Gaíva M. Care in pediatric nursing from the perspective of emotions: from Nightingale to the present. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2021;74(4):e20200377. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0377>
 37. Cespedes M, Levano E. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Sologuren. Callao. 2020. [Tesis de segunda especialidad]. Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5237>
 38. Redlands Community Hospital. Jean Watson's Theory of Human Caring [Internet]. 2025 [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://www.redlandshospital.org/nursing-excellence/jean-watsons-theory-of-human-caring/>
 39. Grasa P, Arcos N, Elvira AM, Gálvez MM, Descalzo NN, Maestro MM. Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau y su aplicación en enfermería de salud mental. *Revista Sanitaria de Investigación* [Internet]. 2025 [citado el 23 de marzo de

2026];6(8):137.

Disponible

en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10509743>

40. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 5ta edición. Perú. 2018.
41. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2018.
42. Hernández R, Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
43. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Rev medica Sanitas [Internet]. 2018;21(3):141–6.;25(5). [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
44. Hernández R, Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
45. López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. 2018;25(5). [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
46. Grupo Sobre Entrenamiento (G-SE). Cuestionarios y Encuestas: explorando sus diferencias [Internet]. 2020 [citado el 23 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://g-se.com/cuestionarios-y-encuestas-explorando-sus-diferencias-bp-e64ee43a99bf6a>
47. Irigoin A, Berrios F, Espinoza C. Cuidado de enfermería y satisfacción familiar de pacientes pediátricos postoperados del servicio de traumatología del Instituto Nacional de

Salud del Niño Breña Lima, 2023 [Tesis de especialidad]. Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/item/09f004b0-cde4-4d6b-8931-d0054329cf4b>

48. Paisig M. Calidad del cuidado enfermero relacionado al nivel de satisfacción de padres de niños hospitalizados en un hospital nacional, Lima 2025. [Tesis de titulación]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2025. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/7449b34d-d7e0-4e0b-9352-2ea3aacfb2a6>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: Cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital de Essalud, Lima-2026.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general: ¿Cuál es la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital de Essalud, Lima-2026? Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital? ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital? ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital?	Objetivo general: Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital. Objetivos específicos: Identificar la relación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital Identificar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital Identificar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital.	Hipótesis general Hi: Existe una relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital de Essalud, Lima-2026. Ho: No existe una relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital de Essalud, Lima-2026. Hipótesis Especifica Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital. Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital.	V1: Cuidados de enfermería Dimensiones Técnica – científica Humana Entorno V2: Satisfacción de los familiares Dimensiones Accesibilidad Explicación y facilitación Confort Anticipación Confianza Monitoreo y seguimiento	Tipo de investigación: Aplicada Método y diseño de Investigación Método hipotético - Deductivo Diseño No experimental de corte transversal Población y muestra 110 familiares de pacientes pediátricos en un hospital de Essalud, Lima-2026 86 familiares de pacientes pediátricos en un hospital de Essalud, Lima-2026 Técnica Encuesta Instrumentos Cuestionarios

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA

La información recopilada mediante este cuestionario será tratada de forma confidencial y utilizada únicamente con fines de la presente investigación, garantizando en todo momento el anonimato de los participantes.

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

N°	ÍTEMS	Nunca	A veces	Siempre
		1	2	3
DIMENSIÓN 1: Técnica – científica				
1	Identifica usted a la enfermera			
2	La enfermera, responde a sus dudas e inquietudes en relación a la hospitalización de su niño (a)			
3	La enfermera le brinda información sobre los cuidados a tener en cuenta durante la hospitalización de su niño (a)			
4	La enfermera le brinda capacitación necesaria para el cuidado de su niño (a) en su casa			
5	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a)			
DIMENSIÓN 2: Humana				
6	Usted fue atendido por la enfermera con igualdad de trato en relación a otras personas			
7	La enfermera al dirigirse a usted le llama por su nombre			
8	La enfermera estableció con usted un momento de dialogo			
9	La información que le brinda la enfermera acerca del cuidado de su niño (a) disminuye sus miedos respecto a sus cuidados			
10	La enfermera permite que usted exprese sus preocupaciones y temores			
11	La Enfermera le trató con amabilidad, respeto y paciencia			
DIMENSIÓN 3: Entorno				

12	El ambiente donde le atendió la enfermera fue de su agrado			
13	Observa que la enfermera muestra interés por el ambiente hospitalario donde se quedara hospitalizado su niño (a)			
14	Usted observó orden en el servicio de traumatología del hospital			
15	Los ambientes del servicio de traumatología estuvieron limpios y cómodos			
16	Se sintió a gusto con la privacidad que le brindó la enfermera			
17	La enfermera le enseña cómo cuidar a su niño (a) cuando vaya a casa			
18	Considera que la orientación que le ha dado la enfermera facilitada la recuperación después de la Cirugía traumatológica			

Fuente: <https://repositorio.unac.edu.pe/item/09f004b0-cde4-4d6b-8931-d0054329cf4b>

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontraras una lista de enunciados sobre el nivel de satisfacción con respecto a los cuidados que brinda las enfermeras, señala tu respuesta en uno de los casilleros que se encuentran a lado derecho, utilizando los siguientes criterios.

Enunciados:

- Nunca = 1
- A veces = 2
- Casi siempre = 3
- Siempre = 4

Datos generales.

Edad.....Sexo.....: Femenino () Masculino ()

Estado civilocupación

Lugar de procedencia.....

Marca con una “X” el casillero correspondiente

ITEMS		1	2	3	4
Accesibilidad					
1	La enfermera se acerca a su hijo(a) para ofrecerle medidas que mitiguen el dolor o para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le administra los medicamentos a su hijo(a) y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera da respuesta en forma rápida y oportuna frente al llamado o llanto de su hijo(a).				
4	La enfermera le solicita que llame si su niño se siente mal.				
Explica y facilita					
5	La enfermera le brinda orientación específica y detallada sobre el estado de salud de su niño.				
6	La enfermera le orienta sobre preguntas que puede realizarle a su médico cuando lo necesite.				
7	La enfermera es sincera con usted al estado de salud de su hijo.				
Conforta					

8	La enfermera se esmera para que Ud. Y su hijo puedan descansar en forma adecuada.				
9	La enfermera se muestra alegre durante su jornada laboral.				
10	La enfermera crea un contacto físico cuando su niño necesita serenarse.				
11	La enfermera presta atención a su niño con dedicación.				
12	La enfermera habla con usted y con su hijo afectuosamente.				
13	La enfermera compromete a los miembros de su familia en sus acciones de cuidado.				
	Anticipación				
14	La enfermera busca momento oportuno y adecuado para hablar con Ud. Y su familia acerca de la situación de su hijo.				
15	La enfermera está pendiente de las necesidades de su hijo(a) para evitar probables alteraciones en su salud.				
16	La enfermera entiende que esta vivencia es difícil para su hijo(a) y le brinda una atención especial durante este periodo.				
17	La enfermera se concentra única y exclusivamente en su hijo cuando le está efectuando un procedimiento.				
18	La enfermera realiza preparación psicológica a su hijo antes de iniciar cualquier intervención y/o procedimientos.				
	Confianza				
19	La enfermera le apoya respecto a las dudas que Ud. Tiene sobre la enfermedad de su hijo(a).				
20	La enfermera le alienta para que Ud. Le pueda formular preguntas a su médico relacionadas al estado de salud de su hijo(a).				
21	La enfermera sitúa siempre en primer lugar a que su hijo(a), en primer lugar, sin considerar que pase a su alrededor.				
22	La enfermera es amigable con su hijo(a) familiares y allegados.				
23	La enfermera le ayuda a manifestar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento del niño(a).				
24	La enfermera conserva un acercamiento correcto con su hijo(a) y con usted.				
25	La enfermera reconoce a su hijo(a) y lo identifica como una persona única.				
26	La enfermera siempre se identifica y se presenta ante su niño.				
	Seguimiento y monitoreo				
27	La enfermera porta siempre uniforme y carnet que la identifica como tal.				
28	La enfermera siempre realiza los procedimientos e intervenciones a la hora establecida.				
29	La enfermera es ordenada y muestra organización en su trabajo.				
30	La enfermera muestra seguridad al ejecutar intervenciones y/o procedimientos.				
31	La enfermera es tranquila.				
32	La enfermera brinda a su hijo(a) un buen cuidado físico.				
33	La enfermera le enseña y de esa manera se asegura que Ud. Conozca como cuidar a su hijo(a).				
34	La enfermera sabe cuándo es necesario solicitar evaluación médica.				

Fuente: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/7449b34d-d7e0-4e0b-9352-2ea3aacfb2a6>

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadora: Julca Toledo, Nancy Ana

Título del estudio: “Cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital de Essalud, Lima-2026”

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Usted está siendo invitado(a) a participar en el estudio titulado: “Cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital de Essalud, Lima-2026”, llevado a cabo por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Julca Toledo, Nancy Ana. El propósito del estudio es determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en un hospital.

PROCEDIMIENTOS: Si decide participar, se le solicitará:

- Leer detenidamente este documento.
- Aceptar participar de forma voluntaria.
- Responder todas las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente entre 20 y 30 minutos.
- Firmar el presente consentimiento informado.

RIESGOS: No existen riesgos físicos ni psicológicos significativos asociados a su participación. Usted solo deberá responder un cuestionario. Su participación es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento sin que ello le ocasione ningún perjuicio.

BENEFICIOS: Podrá acceder a los resultados de la investigación, los cuales podrían ser de utilidad para su conocimiento personal o actividad profesional. Estos resultados se compartirán de manera individual o grupal, según corresponda.

COSTOS E INCENTIVOS: Su participación no implica ningún costo, ni tampoco se otorgarán incentivos económicos o medicamentos.

CONFIDENCIALIDAD: Toda la información será almacenada bajo códigos, sin utilizar nombres ni datos personales que puedan identificarlo(a). Solo el equipo de investigación tendrá acceso a los datos. Si los resultados del estudio se publican, no se revelará ninguna información que permita identificar a los participantes.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE

- Puede negarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento sin consecuencias.
- Puede abstenerse de responder cualquier pregunta que le incomode.
- Ante cualquier duda o inquietud, puede comunicarse con el investigador principal o con el Comité de Ética.

Contacto del investigador: Lic. Julca Toledo, Nancy Ana – Teléfono:

Contacto del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener:

Teléfono: 7065555 Anexo 3285

Correo: comite.etica@uwiener.edu.pe

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

He leído (o me han leído) este documento de consentimiento informado. Comprendo el propósito

del estudio, los procedimientos a seguir, así como mis derechos como participante. Acepto participar de manera voluntaria en este estudio y entiendo que puedo retirarme en cualquier momento sin que ello afecte mi atención ni genere consecuencias. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre del participante:

Firma del participante:

Fecha:

Firma del investigador:

17% 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

- 14%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 15%  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

- 14% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 15% 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	11%
2	Internet	www.coursehero.com	<1%
3	Trabajos entregados	Universidad Peruana Cayetano Heredia on 2026-06-11	<1%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-06-12	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2026-07-13	<1%
6	Trabajos entregados	uwiener on 2024-05-21	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-06-17	<1%
8	Internet	core.ac.uk	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-04-12	<1%
10	Trabajos entregados	uwiener on 2023-03-12	<1%
11	Trabajos entregados	uwiener on 2023-10-08	<1%