



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 satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría de un hospital nivel III -2 de Lima,
2025

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

Presentado por:

Autor: Cruzado Taza, Manuel Orlando

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-8549-7690>

Asesor: Mg. Gallegos Pacheco, Rutsmy Angel Manuel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5426-398X>

Lima – Perú

2026

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

Yo, **Cruzado Taza, Manuel Orlando** 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 “**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría de un hospital nivel III -2 de Lima, 2025**” Asesorada por el docente: Rutsmy Angel Manuel Gallegos Pacheco DNI 45525049 ORCID **0000-0001-5426-398X** tiene un índice de similitud de 16% (dieciséis %) con código OID: **:14912:574260064** 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

Nombres y apellidos del Egresado: Manuel Orlando Cruzado Taza
DNI:43473892.....



.....
Firma

Nombres y apellidos del Asesor: Rutsmy Angel Manuel Gallegos Pacheco
DNI: 45525049

Lima, 2 de abril de 2026.

DEDICATORIA

Destino el proyecto hacia las personas que me enseñaron que los sueños no se alcanzan de la noche a la mañana, sino con constancia, paciencia y fe.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mis docentes por el conocimiento compartido y la orientación brindada durante el desarrollo de este proyecto, así como a mis compañeros por su colaboración y disposición para trabajar en equipo, y a mi familia por el apoyo constante que me motivó a culminar con éxito este trabajo.

JURADOS:

Presidente: Mg. Elsa Magaly Yaya Manco
Secretario : Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia
Vocal : Mg. María Rosario Mocarro Aguilar

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Jurados	v
Índice	vi
Resumen	xiii
Abstract	ix
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitación de la investigación	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Población o unidad de análisis	7

2. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Formulación de hipótesis	21
2.3.1. Hipótesis general	21
2.3.2. Hipótesis específicas	22
3. METODOLOGÍA	23
3.1. Método de la investigación	23
3.2. Enfoque de la investigación	23
3.3. Tipo de investigación	24
3.4. Diseño de la investigación	24
3.5. Población, muestra y muestreo	25
3.6. Variables y operacionalización	26
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.7.1. Técnica	27
3.7.2. Descripción de instrumentos	27
3.7.3. Validación	28
3.7.4. Confiabilidad	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9. Aspectos éticos	32
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	33
4.1. Cronograma de actividades	33

4.2. Presupuesto 34

35

5. REFERENCIAS

Anexo 1: Matriz de consistencia 45

Anexo 2: Instrumentos 46

Anexo 3: Consentimiento informado 52

Anexo 4: Informe de originalidad 53

RESUMEN

Introducción: A nivel internacional, la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en el área pediátrica se ha consolidado como un elemento fundamental en la atención integral de los niños hospitalizados, debido a su influencia directa tanto en la recuperación clínica como en la percepción de satisfacción de las familias. **Objetivo:** Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría de un hospital. **Metodología:** La investigación se desarrollará bajo el método hipotético-deductivo, con enfoque cuantitativo, tipo de estudio aplicado y diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. **Población:** La población estará conformada por 85 padres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría, seleccionados mediante muestreo por conveniencia. Para la recolección de datos se empleará la técnica de encuesta, utilizando dos cuestionarios estructurados: uno orientado a evaluar la calidad del cuidado de enfermería y otro para medir la satisfacción de los padres. Los instrumentos fueron adaptados de estudios previos de Polit (2021) y Rodríguez (2022), validándose mediante juicio de expertos con un coeficiente V de Aiken de 0.98 y evaluando su confiabilidad mediante alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de $\alpha = 0.79$, considerado excelente. Este proceso de validación se realizó previamente con una muestra de 60 padres de recién nacidos, asegurando la pertinencia y rigor de los instrumentos.

Palabras clave: Calidad, Cuidado, Satisfacción, Pacientes, Pediatría.

ABSTRACT

Introduction: At an international level, the quality of care provided by nursing staff in the pediatric area has become a fundamental element in the comprehensive care of hospitalized children, due to its direct influence on both clinical recovery and the perception of family satisfaction. **Objective:** To establish the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of parents of children hospitalized in the Pediatrics service of a hospital. **Methodology:** The research will be conducted using the hypothetical-deductive method, with a quantitative approach, applied study type, and non-experimental, cross-sectional, correlational design. **Population:** The population will consist of 85 parents of children hospitalized in the Pediatrics Service, selected through convenience sampling. Data collection will be carried out using the survey technique, employing two structured questionnaires: one aimed at assessing the quality of nursing care and the other at measuring parents' satisfaction. The instruments were adapted from previous studies by Polit (2021) and Rodríguez (2022), validated through expert judgment with an Aiken's V coefficient of 0.98, and their reliability was evaluated using Cronbach's alpha, obtaining a value of $\alpha = 0.79$, considered excellent. This validation process was previously conducted with a sample of 60 parents of newborns, ensuring the relevance and rigor of the instruments.

Keywords: Quality, Care, Satisfaction, Patients, Pediatrics.

1.EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel universal, los cuidados de enfermería en el ámbito pediátrico se han consolidado como un componente fundamental dentro del cuidado hospitalario infantil, debido a su influencia directa tanto en la evolución clínica y recuperación del paciente como en el nivel de satisfacción percibido por sus familias. Investigaciones han demostrado que la efectividad en el cuidado de enfermería influye en el bienestar emocional de los pacientes pediátricos, así como en la percepción positiva de los padres respecto a la atención proporcionada (1).

De acuerdo con las directrices de la autoridad internacional en materia de salud pública, garantiza un elevado estándar en los cuidados de enfermería pediátrica, constituye un componente esencial para el bienestar y la recuperación de los pacientes. Una atención de calidad no solo favorece mejores resultados clínicos, sino que también incrementa la satisfacción de los padres y contribuye al bienestar integral de los niños durante su estancia hospitalaria. Según la OMS, la atención centrada en la familia y la comunicación efectiva con los padres aumentan significativamente la satisfacción, la confianza y la adherencia a los tratamientos (2)

En México encuestas SERVQHOS administradas a 401 padres revelaron un índice global de satisfacción del 97 %. Aspectos mejor valorados: tecnología médica, confianza del personal, amabilidad (calificación promedio ~3.6/5). Los peor valorados: condiciones de las habitaciones, tiempo de espera para ser atendido y puntualidad de interconsultas (alrededor de 3.3/5). (3)

En un Hospital privado en São Paulo (2019–2020). Brasil. Un Estudio transversal con 84 padres, aplicado después del alta médica evidencia un promedio de satisfacción muy alto: 5,75 puntos (DE = 0,35) sobre una escala (probablemente de 6 o similar), donde el resultado sugiere una percepción claramente positiva. La satisfacción no se vio afectada por la duración de la estancia hospitalaria ni la severidad clínica. Los dominios mejor valorados incluyeron la actitud profesional, la atención/cuidado, la información y la participación de los padres (4).

Diversos estudios realizados en Argentina han evidenciado una alta satisfacción de la percepción parental sobre la adecuación del esmero de enfermería en unidades pediátricas. Por ejemplo, en un estudio llevado a cabo en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Italiano de Buenos Aires, el 89% de los padres manifestaron un alto grado de satisfacción, destacando aspectos como la relación con el equipo de salud, la comodidad física, y la comunicación efectiva (5).

En investigaciones más recientes han identificado que la comunicación y la empatía del personal son factores clave para incrementar la satisfacción parental en el ámbito pediátrico (6).

En el contexto peruano se evidencian notables dificultades en el sector salud, especialmente vinculadas a la infraestructura, la oferta de profesionales y la formación del cuerpo de enfermería. Se estima un déficit de aproximadamente 60 000 enfermeros y 18 000 médicos para atender la demanda hospitalaria nacional, lo cual incluye la carencia de especialistas como pediatras, lo que inevitablemente impacta la calidad de atención y la satisfacción de los padres en las unidades pediátricas. (7)

En el ámbito regional, la ciudad de Lima, por su condición de capital del país, reúne la extensa red de sanatorios y establecimientos relacionado con la salud; sin embargo, estos estándares de adecuación es la atención pediátrica presentan variaciones significativas. Se han identificado deficiencias en la comunicación entre el personal de salud y los padres, lo que puede impactar de forma negativa en la experiencia de cuidado recibido. (8)

A nivel local, se ha evidenciado en un centro hospitalario de Lima se reportó el descontento manifestado por los padres con relación al cuidado de enfermería representa una situación recurrente, la cual incide directamente en la valoración que hacen de los servicios médicos y en el estado emocional de los niños hospitalizados. Esta situación subraya la urgente necesidad de investigar y elevar la calidad de los cuidados de enfermería, con el fin de asegurar una experiencia satisfactoria para los padres y un entorno favorable para la recuperación de los pacientes (9).

Finalmente, se hace relevante desarrollar esta investigación por cuanto nos permitirá abordar un tema poco estudiado a nivel local además variable e importante a nivel de calidad de cuidado y la satisfacción de los padres.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un hospital nivel III -2 de Lima, en el año 2025?

1.2.2. Problemas Específicos

- ✓ ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un hospital?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnico científica y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un hospital?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría de un hospital.

1.3.2. Objetivos específicos

- ✓ Establecer la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un hospital.
- ✓ Establecer la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnico científica y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un hospital.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Dicho análisis central del requerimiento es con el fin de reforzar los principios teóricos que sustentan la asistencia sanitaria de enfermería en el contexto pediátrico hospitalario, específicamente en relación con la percepción de bienestar de los progenitores en torno a la

asistencia que se proporciona a sus hijos durante su periodo de internamiento. En el marco local, la literatura científica reciente revela una notoria escasez de investigaciones que aborden de manera sistemática acerca de la asociación entre El estándar en la prestación de cuidados de enfermería y la percepción subjetiva de los usuarios familiares pediátricas, situación que evidencia una brecha teórica importante. Esta carencia limita la generación de propuestas de mejora sustentadas en evidencia, lo que a su vez puede afectar la experiencia del usuario y los resultados en salud en instituciones de alta complejidad.

La satisfacción de los padres en el proceso de hospitalización pediátrica no solo está vinculada a los resultados clínicos, sino que también se ve fuertemente influenciada por la calidad del trato humano, la capacidad de respuesta del personal de enfermería, la empatía, la comunicación efectiva y la inclusión de la familia en el cuidado. Estos componentes, si bien abordados en la práctica, requieren una fundamentación teórica sólida que los respalde y oriente su implementación de forma coherente, ética y profesional.

El sustento teórico será por la teoría del cuidado de Kristen Swanson ya que ofrece un enfoque humanista que vincula las dimensiones de los cuidados proporcionados por enfermería y la experiencia de los progenitores en el proceso de hospitalización pediátrica, destacando así importancia de la presencia, el apoyo, la empatía y la comunicación en la satisfacción parental.

1.4.2. Metodológica

La investigación aborda un problema humano relevante: el nivel de excelencia en los servicios de enfermería percibida por los padres de pacientes pediátricos hospitalizados y su influencia de la satisfacción con los servicios de salud. Mediante una metodología basada en el análisis de datos numéricos y el procedimiento basado en la formulación y comprobación de hipótesis mediante la deducción, se indaga analizar el enlace existente a través de las dimensiones

del servicio de enfermería y la valoración satisfactoria parental. Se emplea un diseño correlacional y de corte transversal, adecuado para obtener una visión actual del fenómeno sin manipular variables sensibles. Al ser una investigación aplicada, sus resultados pueden utilizarse de manera inmediata para mejorar la atención pediátrica, orientar decisiones clínicas y promover un cuidado más cercano y enfocado en las necesidades familiares

En cuanto a la aplicación de los instrumentos de investigación, esta se llevará a cabo tomando como base los trabajos de Campos Sanabria (2022) y Rodríguez Leiva (2022), correspondientes a las dos variables analizadas en la investigación. Cabe señalar dichos instrumentos se han renovado y validados Con alcance en todo el territorio nacional por los investigadores mencionados, lo que garantiza su pertinencia y confiabilidad en el presente estudio

1.4.3. Práctica

La indagación es relevante en el ámbito socio-sanitario al centrarse la excelencia relativa a la atención de enfermería y su efecto en la valoración positiva por parte de los familiares de menores en hospitalización. Detecta problemas sociales y de salud como la falta de comunicación, la escasa participación familiar y deficiencias estructurales en el servicio pediátrico. Estos factores afectan la percepción del cuidado y el bienestar del niño.

Su desarrollo en un Hospital nivel III-2 de Lima responde a la necesidad de optimizar la calidad de la atención en un contexto con alta demanda y recursos limitados. Los hallazgos obtenidos en la investigación posibilitarán reconocer las brechas existentes y plantear estrategias de mejora en la práctica de enfermería y fortalecer una atención centrada en la familia, con aplicación directa en la gestión hospitalaria.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El proyecto definirá, un lapso temporal correspondiente entre agosto y diciembre del año 2025.

1.5.2. Espacial

El análisis tendrá lugar en la sección pediátrica perteneciente a un establecimiento hospitalario de nivel III-2 en Lima.

1.5.3. Población o unidad de análisis

El análisis abordará la participación de los padres de pacientes pediátricos internados en un hospital de Lima, con énfasis en su valoración de la asistencia recibida.

2.MARCO TEÓRICO

2.Antecedentes

2.1.1. Internacional

Echevarría (10) en el año 2021 en Ecuador, realizaron un estudio con el objetivo “Determinar la percepción del cuidador informal sobre el cuidado que proporcionan las enfermeras a sus niños en el servicio de pediatría del Hospital Delfina Torres de Conch”, Investigación descriptivo correlacional y de corte transversal, una muestra de 153 cuidadores informales, se empleó dos cuestionarios los cuales fueron satisfacción materna y cuidado humanizado, los cuales cuentan con validez y confiabilidad aceptada, fue aplicada a los cuales describen al cuidado de los enfermeros como empático respetuoso y orientado a su trabajo, resaltando que los medios comunicativos asociados al cuidador-usuario-enfermero obtuvo un logro esperado. Se determina que la percepción En relación con la atención humanizada proporcionada por el equipo de enfermería, la percepción es favorable.

Arias et al. (11) en el año 2021 en Colombia, realizaron un estudio con el objetivo de “Analizar el nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al rol del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas”, Investigación cuantitativa, descriptiva, observacional. En una muestra conformada por 39 encuestados, se evidenció que, en relación con el grado de satisfacción manifestado por los cuidadores respecto los servicios de enfermería, el 23% manifestó disconforme en la magnitud humana, mientras que el 83% reportó satisfacción total en la dimensión oportuna y el 78% expresó satisfacción en la dimensión continua. Se emplearon encuestas en el área de pediatría, las cuales contaron con validación y un alto nivel de confiabilidad. En conclusión, se evidencia un nivel favorable de satisfacción por parte de los cuidadores en relación con los cuidados de enfermería brindados a los pacientes pediátricos.

Quintana (12) en el año 2022 en España, realizó un estudio con el objetivo de “Analizar la calidad del cuidado a través de indicadores relacionados con la satisfacción del usuario (atención primaria), la satisfacción familiar (UCI) y la humanización de la atención”, Investigación transversal descriptiva y observacional, una muestra de 149 personas usuarias del centro de salud de Ordes (Área Sanitaria de Santiago-Barbanza, Galicia), 121 familiares de pacientes ingresados en las UCIs del CHUAC y CHUS y 73 profesionales de enfermería., se empleó dos cuestionarios los cuales fueron: de satisfacción de Baker e Inventario de Necesidades de la Familia en Cuidados Críticos (CCFNI). En conclusión, tanto en atención primaria como en cuidados críticos (UCI), la satisfacción de los usuarios, familiares y profesionales de enfermería está fuertemente vinculada con la calidad y la humanización del cuidado enfermero.

Madero et al. (13) en el año 2023 en Colombia, realizó un estudio con el objetivo de “Determinar el grado de satisfacción de madres sobre la atención recibida por enfermería en el servicio de control de crecimiento y desarrollo” Investigación cuantitativa descriptiva de tipo

transversal, una muestra correspondió a 604 madres con hijos menores de 1 año que asisten al Control de Crecimiento y Desarrollo y que desearan participar en el estudio, para la recolección de la información se aplicó el instrumento tipo escala de Likert denominado Satisfacción de la madre. En general, La satisfacción global de las madres alcanzó un 77%, resultado asociado a las competencias demostradas por el equipo de enfermería responsable de proporcionar atención especializada al paciente infantil durante la evaluación periódica de su crecimiento y desarrollo. Estos hallazgos guardan coherencia con la valoración obtenida en los distintos dominios evaluados, incluyendo el humano (76%), el oportuno (78%), el continuo (72%) y el seguro (71%). Esto evidencia que, en general, la percepción de la eficacia del cuidado proporcionado por el equipo de enfermería es favorable, siendo el rendimiento profesional del personal de enfermería clave en la adherencia al programa y en la implementación de sugerencias basadas en la valoración de cada menor durante sus controles.

González et al. (14) en el año 2025 en México, realizó un estudio con el objetivo de “ Evaluar las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería a través de la satisfacción del padre o cuidador del paciente pediátrico hospitalizado” Investigación Estudio transversal analítico, una muestra de 77 padres de pacientes pediátricos hospitalizados (5 a 15 años), se utilizó Cuestionario CARE-Q- En conclusión la calidad de atención brindada por el personal de enfermería es buena; sin embargo, existen dimensiones que requieren atención para mejorar los resultados.

2.1.2 Nacional

Palacios (15) en el año 2021 en Piura- Perú, realizó un estudio con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brindan la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital de la amistad Perú – Corea II – 2 Santa Rosa”, desarrollo una investigación descriptivo correlacional, empleo

dos cuestionarios los cuales fueron satisfacción materna y cuidado humanizado, las cuales cuentan con validez y confiabilidad aceptada, con una muestra de 35 madres de niños menores a cinco años, dicho instrumento contó con validez interna y alta confiabilidad. El 77,1% de la muestra evidenció una satisfacción moderada. En relación con las dimensiones evaluadas, el componente técnico-científico registró un 74,3% de conformidad, mientras que la dimensión interpersonal alcanzó un 65,7%, situándose en un nivel medio, y la dimensión entorno obtuvo un 85,7%, también en rango medio. Finalmente, se evidenció que, de manera general, los progenitores de pacientes pediátricos presentan una percepción de satisfacción moderada frente a la atención de enfermería proporcionada.

Bastos (16), durante 2021 en Pucallpa – Perú, llevó a cabo una investigación destinada a “Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital regional de Pucallpa.”, Se llevó a cabo una investigación descriptivo-correlacional, utilizando los cuestionarios Satisfacción Materna y Cuidado Humanizado, ambos con validez y confiabilidad aceptadas. Se seleccionaron 62 madres de menores internados en el servicio pediátrico, con el fin de examinar su percepción sobre la atención de enfermería recibida. El estudio contó con alta validez y confiabilidad. Se observó que el 51,6% de las participantes presentó satisfacción intermedia, mientras que el 35,8% alcanzó satisfacción plena y el 22,6% registró insatisfacción. Las dimensiones evaluadas mostraron que la tangible y la afinidad alcanzaron un 59,7% de satisfacción intermedia, mientras que la fiabilidad y la seguridad registraron un 56%, indicando un nivel intermedio de satisfacción global. En conclusión, se evidencia una correlación con un nivel de aprobación medio, que tiende a proyectarse hacia una aprobación plena.

Sorcualaya (17) en el año 2021, en Huancayo- Perú, realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la relación ante el cuidado humanizado y satisfacción familiar en padres de niños hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales de un hospital público de Huancayo”, estudio descriptivo correlacional, empleo dos cuestionarios , los cuales tuvieron validez realizado por expertos en el tema que alcanzo un coeficiente V de Aiken de 0.98 y confiabilidad $\alpha = 0.79$ catalogada como excelente, lo realizó en una muestra de 60 padres de pacientes recién nacidos. En conclusión, se identificó una conexión entre los procesos de cuidado enfermero en el grado aprobatorio manifestado de familia del recién nacido en el Servicio de Neonatología.

Poma (18) en el año 2021, en Lima, realizó un estudio con el objetivo de “Determinar el 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”, Estudio Cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La investigación consideró una población de 162 progenitores, seleccionándose una muestra de 60. Los responsables de niños hospitalizados en los servicios de observación pediátrica de urgencias del INSN, evidenciaron un grado intermedio de satisfacción con la atención de enfermería proporcionada. Los hallazgos indicaron que la mayoría de los padres presentó niveles de satisfacción intermedios (46,7%) y altos (45%). En conclusión, los tutores de pacientes pediátricos atendidos en la unidad de atención de emergencias pediátricas del INSN evidenciaron un nivel medio de satisfacción con los cuidados de enfermería recibidos, valorando que las acciones del personal se ejecutan de manera organizada, rápida y adecuada, asegurando así un servicio de salud eficiente y de calidad.

Vilca (19) en el año 2023, en Moquegua – Perú realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023, estudio cuantitativo, de nivel descriptivo, con diseño no experimental, transversal. La investigación se llevó a cabo con una muestra de 114 tutores de niños hospitalizados, reclutados entre los meses de mayo y septiembre a través de un método de selección intencional. Para la evaluación de las variables de estudio se emplearon dos cuestionarios: uno diseñado para explorar la percepción de los familiares sobre los cuidados proporcionados por el personal de enfermería, y el segundo orientado a evaluar su nivel de conformidad con dichos cuidados. Ambos cuestionarios fueron sometidos a juicio de expertos y a prueba piloto, alcanzando coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) de 0,90 y 0,86, lo que respalda la solidez y precisión de los datos obtenidos. En conclusión, se evidenció una asociación positiva y significativa entre el grado de conformidad y la percepción sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería por parte de los tutores de menores hospitalizados en el Hospital Regional Moquegua durante el año 2023, con un valor de $p = 0,000$, considerando un nivel de significancia del 5%.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

a. Definición conceptual

El alto estándar en la atención de enfermería abarca las estrategias y prácticas orientadas a ofrecer un cuidado integral, oportuno y eficiente, con el propósito de alcanzar resultados positivos en los pacientes. Su propósito fundamental consiste en garantizar la cobertura adecuada de los requerimientos sanitarios de los pacientes, fomentando la mejora continua en la calidad de

los servicios prestados. Esto se lleva a cabo mediante la aplicación de conocimientos tanto científicos como prácticos, junto con la creación de relaciones terapéuticas interpersonales (20).

La labor de la enfermera consiste en proporcionar atención a personas saludables y enfermas, realizando acciones de apoyo y asistencia que promuevan el bienestar y la calidad de vida. Su labor se caracteriza por la entrega, la empatía y el compromiso en la atención al paciente. Además, cumple un rol protector, garantizando un entorno seguro que prevenga posibles daños o lesiones. Además, tiene la capacidad de entender los sentimientos del paciente, facilita la adherencia a los tratamientos y proporciona educación al paciente y su familia sobre la salud y los cuidados pertinentes (21).

La excelencia en la atención se entiende como un conjunto de prácticas fundamentadas en conocimientos científicos y tecnológicos, dirigidas a cubrir adecuadamente las necesidades del usuario. Su finalidad es lograr un desempeño profesional sobresaliente, haciendo un uso eficiente de los recursos disponible. De esta forma, los procesos de atención se orientan hacia el logro de objetivos que protegen a los pacientes de los riesgos asociados al sistema de salud (22).

Dimensión 1: Calidad del cuidado humana

En esta dimensión humano comprende los aspectos relacionales de la atención, destacando la protección de los derechos del paciente y la observancia de normas éticas Esta dimensión evidencia un compromiso genuino con la satisfacción de las necesidades del usuario, garantizando un trato siempre cortés, atento y respetuoso. Se considera la esencia y el propósito fundamental del sistema de salud, enfocado en ofrecer una atención que garantice el bienestar y la salud del individuo. (23)

Dimensión 2: Técnico científica

El componente técnico-científico se orienta a la correcta utilización de modelos técnicos y científicos, asegurando que procedimientos, equipos y personal capacitado contribuyan a la prestación efectiva de la atención. Este enfoque se caracteriza por la aplicación de prácticas seguras fundamentadas en la evidencia científica, con el propósito de asegurar la excelencia profesional y la ética, evaluando simultáneamente los riesgos y beneficios para los usuarios. Esto implica que, al aplicar estos modelos, se prioriza no solo la eficacia de los procedimientos, sino también la seguridad y el bienestar del paciente (24).

Desde una perspectiva técnico-científica, la variable calidad del cuidado de enfermería puede ser analizada a través de modelos teóricos reconocidos en el ámbito de la gestión de la calidad en salud, destacándose el modelo de Donabedian. Este modelo propone que la calidad asistencial se estructura en tres componentes interrelacionados: estructura, proceso y resultado (19).

En primer lugar, la estructura hace referencia a los recursos físicos, humanos, tecnológicos y organizativos disponibles en el entorno donde se brinda la atención. Incluye, por tanto, aspectos como la infraestructura del establecimiento, la disponibilidad de equipamiento adecuado, el número y perfil del personal de enfermería, así como la existencia de normativas y protocolos institucionales (19).

En segundo lugar, el proceso engloba las actividades que realiza el profesional de enfermería en la atención directa al paciente, tales como la ejecución de procedimientos clínicos, la comunicación con el usuario y su familia, la educación en salud, y la toma de decisiones basadas en juicio clínico y evidencia científica. Este componente se centra en la interacción efectiva y segura entre el profesional y el paciente durante el acto de cuidado (19).

2.2.2. Variable 2: Satisfacción de padres

La manera en que los cuidadores perciben la experiencia recibida impacta tanto en sus expectativas como en su predisposición a valorar la calidad de la atención ofrecida a sus hijos. En ciertos casos, estas percepciones pueden verse influenciadas por el tiempo de hospitalización del menor. Los familiares de pacientes pediátricos consideran relevantes elementos como el trato respetuoso, la transparencia de la información proporcionada, la equidad en la atención, la participación en decisiones sobre los procedimientos y el acompañamiento emocional durante la atención a sus hijos. Cuando los servicios recibidos cumplen o superan sus expectativas, los padres tienden a sentir satisfacción respecto a los cuidados de enfermería proporcionados a sus hijos, lo que genera actitudes positivas hacia el personal de salud (20).

El grado de conformidad del beneficiario se considera un indicador clave para evaluar la excelencia del cuidado, funcionando como un criterio válido y confiable. Este nivel de conformidad se establece mediante la percepción de los progenitores de pacientes pediátricos en relación con la calidad de la hospitalización y los cuidados recibidos durante la estancia en la institución sanitaria. La valoración del cuidado debe coincidir con las expectativas previas de los padres en relación con la atención, así como con su percepción después de recibir el servicio. (25).

El nivel de conformidad de los cuidadores frente al cuidado brindado a sus hijos depende de factores como la prontitud en la atención de problemas de salud, la calidad del trato profesional y la amabilidad durante todo el proceso asistencial. Cabe destacar que el nivel de prestación de los servicios puede verse condicionado por la disponibilidad de recursos institucionales y las particularidades del contexto social, situación que resulta especialmente relevante en la hospitalización pediátrica, debido a los múltiples procedimientos que pueden generar ansiedad o

temor en los pacientes. A su vez, los padres suelen experimentar una gama de emociones, como tristeza, ira, nerviosismo y dolor, así como frustración con el personal y las indicaciones relacionadas con la administración de medicamentos, análisis de laboratorio y otras órdenes dirigidas a sus hijos (26).

Servicios de salud y la satisfacción del paciente

Los servicios de salud representan un pilar fundamental para el progreso de una sociedad, al garantizar el bienestar integral de la población en sus dimensiones física, mental y social. Dichos servicios integran un conjunto coordinado de recursos humanos, tecnológicos y financieros orientados a la prevención de enfermedades, la promoción de hábitos de vida saludables, la identificación temprana de problemas de salud, la provisión de tratamientos adecuados y la implementación de procesos de rehabilitación cuando resulta necesario. La excelencia en la prestación de estos servicios influye directamente en la percepción que la población tiene del sistema de salud, en su nivel de utilización, en los resultados clínicos obtenidos y en la sostenibilidad del propio sistema (27).

Los servicios de salud se organizan en distintos niveles, que abarcan desde la atención primaria hasta los servicios especializados y de alta complejidad, cada uno con funciones específicas, aunque interconectados dentro de un sistema integrado. La accesibilidad, entendida como la posibilidad de recibir atención sin obstáculos geográficos, económicos o culturales, constituye un pilar fundamental. Asimismo, la oportunidad en la prestación de los servicios, la continuidad del cuidado y la equidad resultan elementos esenciales para asegurar una atención integral y de calidad (28).

La calidad de los servicios de salud no se determina únicamente por la competencia técnica del personal o por la disponibilidad de recursos, sino también por la habilidad del sistema para proporcionar una atención humana, respetuosa y digna. En este marco, la satisfacción del paciente se considera un indicador fundamental que refleja tanto los elementos objetivos como subjetivos de la atención recibida. Dicha satisfacción surge de la comparación entre las expectativas del paciente previas a la prestación del servicio y la percepción que se forma tras experimentar la atención (29).

La satisfacción del paciente trasciende el ámbito individual, ya que tiene repercusiones tanto organizacionales como sociales. En el plano institucional, niveles elevados de satisfacción se vinculan con una mayor adherencia a los tratamientos, disminución de reclamaciones y fortalecimiento de la reputación del establecimiento de salud. Para los profesionales, recibir evaluaciones positivas contribuye a un mejor clima laboral y potencia la motivación. A nivel del sistema sanitario, la satisfacción del paciente constituye un indicador estratégico que refleja la eficacia de las políticas públicas y la eficiencia del modelo de atención implementado (30).

a. Impacto de la satisfacción de los padres en la atención de salud infantil

La opinión de los cuidadores de pacientes hospitalizados se erige como un factor clave para valorar la aceptación del personal sanitario y se considera un indicador general de la eficacia del sistema de salud. Por ello, resulta prioritario considerar y satisfacer las expectativas de los cuidadores en relación con la atención proporcionada a los pacientes pediátricos. Satisfacer estas necesidades no solo aumenta la satisfacción de los padres, sino que también promueve la aceptación de las intervenciones, lo que beneficia el proceso de recuperación del paciente pediátrico. (31).

b. Dimensiones de la satisfacción de los padres.

La valoración que los padres asignan a los cuidados brindados a sus hijos durante la hospitalización se considera un parámetro esencial para la medición de la calidad en la atención sanitaria, especialmente en el ámbito pediátrico. Esta satisfacción no solo refleja la percepción subjetiva de los cuidadores, sino que también influye directamente en la aceptación de los tratamientos, la colaboración con el personal de salud y, por ende, en el proceso de recuperación del paciente pediátrico. (32)

Dimensión 1: Satisfacción de los padres con respecto a calidad de cuidado humana.

Desde la perspectiva de los padres, la dimensión humana se manifiesta cuando perciben que el personal los trata con cortesía, sensibilidad y preocupación genuina por su hijo. La presencia de un trato humano con gestos de apoyo emocional, información empática y reconocimiento de sus inquietudes, fortalece su satisfacción y facilita su participación en el cuidado (33)

Por el contrario, una atención percibida como fría, distante o burocrática puede disminuir la percepción de calidad y generar una experiencia negativa en los cuidadores (33)

Dimensión 2: Satisfacción de los padres con respecto a calidad de cuidado

Oportuna

Desde la perspectiva de los padres, la atención oportuna es un factor determinante en su satisfacción, ya que influye directamente en la percepción de seguridad y confianza en el servicio. La rapidez en la resolución de problemas, la pronta respuesta ante emergencias o signos de alarma, y la entrega de información sin demoras contribuyen a minimizar la ansiedad y el estrés parental, mejorando su experiencia durante la hospitalización (33)

Estudios realizados en hospitales pediátricos en Perú han evidenciado que la dimensión oportuna del cuidado de enfermería está significativamente correlacionada con altos niveles de

satisfacción parental. Cuando los padres perciben que el personal de enfermería responde con prontitud y eficacia, se genera un ambiente de confianza y colaboración que favorece la adherencia al tratamiento y el bienestar emocional del niño hospitalizado (33)

Dimensión 3: Satisfacción de los padres con respecto a calidad de cuidado

continuo

Para los padres, la percepción de continuidad se traduce en sentir que el equipo de salud conoce la historia clínica de su hijo, que la información se comparte adecuadamente y que no existen interrupciones en el cuidado a pesar de los cambios de personal o turno. Esta percepción incrementa la confianza y seguridad de los padres, lo que se refleja en una mayor satisfacción con la atención recibida.

Estudios realizados en hospitales pediátricos peruanos han mostrado que la satisfacción parental está significativamente asociada a la continuidad del cuidado enfermero, destacando que los padres valoran especialmente la coherencia en las acciones del personal y la estabilidad en la relación con los profesionales de salud durante la hospitalización (33)

Dimensión 4: Satisfacción de los padres con respecto a calidad de cuidado segura

La satisfacción de los padres en relación con la dimensión segura del cuidado de enfermería se basa en la percepción de que su hijo recibe una atención libre de errores, riesgos innecesarios o negligencias durante la hospitalización. Esta percepción se construye a partir de conductas observables por parte del personal, como la correcta identificación del paciente, la administración segura y precisa de medicamentos, el cumplimiento riguroso de protocolos de higiene y bioseguridad, y una vigilancia clínica continua (33).

En el entorno pediátrico, los padres se encuentran emocionalmente involucrados y atentos a cada detalle del cuidado que recibe su hijo. Por ello, cuando notan que el personal de

enfermería actúa con responsabilidad, cuidado y atención a los detalles, su nivel de confianza en los servicios de salud aumenta, lo cual se traduce en una mayor satisfacción con la atención recibida (33).

2.2.3. Teoría de enfermería

La teoría de enfermería es fundamental para la construcción del conocimiento disciplinar, ya que proporcionan un marco conceptual que orienta la práctica profesional, la investigación y la formación académica. Estas teorías permiten organizar y sistematizar la información sobre los fenómenos del cuidado, ayudando a comprender, explicar y predecir el comportamiento humano relacionado con la salud. (34)

La perspectiva teórico-cuidativa planteada por Swanson

De acuerdo con el planteamiento teórico, el cuidado se concibe como un proceso formativo que se realiza a través de la interacción con las personas, reflejando un compromiso y responsabilidad evidentes. Con el fin de alcanzar este propósito, se resaltan cinco elementos esenciales, iniciando con el conocimiento, la presencia activa, la facilitación de la atención, la acción orientada al beneficio del paciente y el respeto por sus creencias. Swanson considera que estos principios son esenciales para que el enfermero pueda dirigir sus cuidados hacia la calidad, lo que resultará en la recuperación o restauración de la salud del individuo desde múltiples perspectivas. (35).

Propuesta conceptual de Virginia Henderson en enfermería guarda una relación fundamental con la presente investigación, ya que proporciona un marco teórico sólido para interpretar y analizar la atención de enfermería en términos de calidad, a partir de un enfoque integral. Henderson plantea que el propósito El rol de la enfermería es proporcionar asistencia al paciente en la satisfacción a sus 14 necesidades básicas, promoviendo su independencia lo más

pronto posible. En el contexto pediátrico, este cuidado se extiende no solo al niño hospitalizado, sino también a sus padres, quienes desempeñan un rol activo en la experiencia hospitalaria y cuya percepción influye directamente en la evaluación del cuidado recibido (36).

Desde esta perspectiva, la calidad del cuidado se entiende que considerando la capacidad de la profesional relacionada con la enfermería para la prestación de atención oportuna, segura, humanizada dirigida a las necesidades tanto del paciente pediátrico como de su familia. La teoría de Henderson permite estructurar esta atención en dimensiones observables y medibles, lo que facilita la valoración de la satisfacción de los padres en relación con el desempeño del personal de enfermería (36).

En consecuencia, la aplicación de esta teoría en el estudio permite establecer una conexión conceptual entre la práctica del cuidado y la percepción de calidad, reconociendo que un cuidado profesional, empático y basado en necesidades humanas fundamentales tiene un impacto positivo respecto a la percepción de los padres durante la estancia hospitalaria de sus hijos. Por tanto, la teoría de Henderson se constituye en un soporte teórico pertinente y coherente para la presente investigación (36).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

- ✓ **H_i**= Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un hospital nivel III-2 de Lima en el año 2025.
- ✓ **H_o**= No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un hospital nivel III-2 de Lima en el año 2025.

2.3.2. Hipótesis específicas

- ✓ **Hi1**= Existe relación estadísticamente significativa entre la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un hospital.
- ✓ **Hi2**= Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnico científica y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un hospital.

3. METODOLOGIA

3.1 Método de la investigación

Parte del proceso de construir una hipótesis o suposición basada en teorías o conocimientos previos. A partir de esa hipótesis, se deducen consecuencias o predicciones que pueden ser sometidas a prueba mediante la observación y la experimentación. El método consiste en contrastar estas predicciones con datos reales para confirmar, modificar o refutar la hipótesis inicial. Así, se busca explicar fenómenos y establecer relaciones causales o correlacionales de manera lógica y objetiva (37).

3.2 Enfoque de la investigación

El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, orientado a explorar cómo la calidad de los cuidados de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción percibido por los padres. Se utilizarán encuestas y cuestionarios diseñados para recopilar datos que sean cuantificables (37).

3.3 Tipo de investigación

El estudio se enmarca como investigación aplicada, enfocada en resolver un problema específico relacionado con los cuidados de enfermería y la satisfacción parental durante la hospitalización de los niños. Su propósito consiste en optimizar la atención en un contexto real, específicamente dentro de un establecimiento hospitalario situado en Lima. Los resultados obtenidos pueden aplicarse directamente en el ámbito asistencial y administrativo de los servicios de salud, favoreciendo la elaboración de iniciativas que contribuyan a la mejora continua de los cuidados. Además, se centra en una problemática específica del entorno local, buscando generar resultados que sean pertinentes y útiles para los profesionales y las instituciones de salud (38).

3.4. Diseño de investigación

El estudio se desarrolla bajo un diseño no experimental, de carácter correlacional y transversal, con el objetivo de describir las variables y determinar la situación actual en relación con los cuidados proporcionados por enfermería y la percepción de satisfacción de los progenitores de niños hospitalizados. Asimismo, se investigarán las relaciones entre la calidad del cuidado en diversas dimensiones (humana, oportuna, continua y segura) y la satisfacción de los padres (37).

3.5. Población muestra y muestreo

Población:

Se definirá como población objetivo a los padres de niños internados en el servicio de Pediatría, eligiéndose un grupo seleccionado según criterios específicos que aseguren su representatividad. Dicha selección estará conformada por 85 progenitores de pacientes que reciben atención en dicha área.

Muestreo probabilístico por conveniencia: La selección de la muestra se llevará a cabo por conveniencia, correspondiendo a un enfoque no probabilístico, facilita la recolección de

datos de manera más ágil y accesible; sin embargo, presenta limitaciones en cuanto a validez y representatividad. Por ello, al analizar los resultados del estudio, es fundamental interpretarlos con cautela y considerar cuidadosamente su aplicabilidad en contextos más amplios.

Criterios de Inclusión:

- ✓ Personas con responsabilidad legal sobre los niños internados en el servicio de Pediatría del establecimiento hospitalario.
- ✓ Progenitores con hijos que estuvieron hospitalizados en un lapso mayor a tres días.
- ✓ Padres de niños que tengan un diagnóstico definido y accedan ser parte de la investigación.
- ✓ Padres mayores de 18 años.

Criterios de Exclusión

- ✓ Progenitores de niños pediátricos no ingresados en la unidad de hospitalización de Pediatría.
- ✓ Padres con pacientes excluidos accedan a ser parte del estudio.
- ✓ Padres de niños visitados con poca frecuencia.

3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1 Calidad del Cuidado de Enfermería	La calidad de cuidado de enfermería comprende un conjunto de acciones y procedimientos orientados a proporcionar condiciones óptimas para ofrecer una atención integral, eficiente y oportuna, que tenga un impacto positivo en los pacientes que reciben dicho cuidado. (20)	La adecuada labor profesional y el desempeño eficiente de los profesionales sanitarios durante sus jornadas en la unidad de Pediatría resultan cruciales con el fin de garantizar cuidados de excelencia y promover el bienestar infantil. Se usará cuestionario de Satisfacción a padres de familia.	Humana	Claridad en la explicación de los procedimientos. Atención imparcial. Verificación del familiar responsable del paciente. Fomento de confianza y comunicación en los procedimientos. Facilidad de expresar emociones. Actitud cordial y respetuosa. Entorno cómodo y acogedor. Brinda un cuidado Personalizado. Absuelve dudas o preguntas.	Ordinal	Bueno (38-48)
			Técnico científico	Brinda información concreta y entendible. Brinda seguridad.	Nunca =1 A veces =2 Casi Siempre =3 Siempre =4	Regular (27-37) Malo (16-26)
V2 Satisfacción en padres con pacientes pediátricos	La percepción de los padres o cuidadores sobre una experiencia vivida influye en sus expectativas y en su predisposición a emitir juicios sobre el cuidado que se brinda a sus hijos. (28)	La manera en que los padres perciben los cuidados proporcionados a sus hijos durante la hospitalización resulta fundamental para valorar la calidad del cuidado brindado.	Humana.	Habilidad. Consideración. Amabilidad. Comprensión	Ordinal	Alta (96 -130).
			Oportuna	Voluntad de ayudar. Tolerancia Búsqueda de información. Atención a necesidades. Manejo del tiempo	Nunca =1 Casi nunca=2 A veces =3 Casi siempre=4 Siempre=5	Media (61 – 95). Baja (26 - 60).
			Continua	Participación de los padres. Clarificación y orientación. Confidencialidad.		
			Segura	Cortesía. Formación. Entorno favorable.		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Técnica de la variable 1:

Se empleará un cuestionario estructurado para la recolección de datos cuantitativos relacionados con la calidad del cuidado de enfermería, el cuestionario define el cuidado como acciones intencionales que llevan al cuidado físico y la preocupación emocional que promueven un sentido de seguridad (39).

Técnica de la variable 2:

Se utilizará Cuestionario estructurado sobre la satisfacción de los padres. Este método permite obtener información de manera estandarizada y sistemática (39)

3.7.2. Descripción de instrumentos

Variable 1: Cuestionario de Calidad de Cuidado de Enfermería

El cuestionario de valoración de la atención de enfermería, permite valorar la atención de enfermería percibida por los pacientes o familiares, considerando diversas dimensiones tales como accesibilidad, confort, confianza, anticipación, seguimiento y explicación/facilitación. Su definición y estructura conceptual fueron tomadas como referencia teórica para construir el instrumento de conocimientos aplicado, la escala de medición es tipo Likert de 3 puntos, que va desde: Nunca =1, a veces =2, siempre =3. Por lo tanto, la escala valorativa será de: Bajo (16-25), Moderado (26 – 36), Alto (37 – 48) (19).

Variable 2: Cuestionario de Satisfacción de Padres

Con el propósito de evaluar el grado de conformidad de los padres frente a los cuidados de enfermería recibidos por sus hijos, se empleó un cuestionario estructurado que aborda la

percepción del trato recibido, la comunicación con el personal, la atención oportuna y la seguridad durante el proceso de cuidado. La escala de medición utilizada fue ordinal: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5, interpretándose los puntajes totales como alta conformidad (96–130), media conformidad (61–95) y baja conformidad (26–60) (19).

3.7.3. Validación

Variable 1: Cuestionario de Calidad de cuidado

Se aplicó técnica sobre juicio expertos, contando con la participación de especialistas en enfermería pediátrica, gestión de calidad y metodología de la investigación. Los expertos evaluaron cada ítem del instrumento en cuanto a claridad, coherencia, relevancia y pertinencia (19).

Con el objetivo de establecer la validez de contenido del instrumento, se empleó el Índice de Validez de Contenido (IVC), reteniéndose solo aquellos ítems con un IVC igual o superior a 0.80. Como resultado, se confirmó que el instrumento presenta adecuada validez de contenido para su aplicación en el presente estudio (19).

Variable 2: Satisfacción de los padres

Se llevó a cabo la validación de un instrumento destinado a medir la percepción de conformidad de los progenitores de pacientes pediátricos atendidos en el Hospital Regional de Moquegua durante el año 2023. Se aplicó juicio de expertos para evaluar la validez de contenido ($IVC \geq 0.80$) y se realizó una prueba piloto. El Alfa de Cronbach fue 0.81, indicando alta confiabilidad. El instrumento resultó válido y confiable para el contexto del estudio. Además, se estableció un baremo para la interpretación de los puntajes de satisfacción: Nada satisfecho 16-28, poco satisfecho 29-40, satisfecho 41-52, muy satisfecho 53-64. (19).

3.7.4. Confiabilidad

Variable 1: Cuestionario de calidad de cuidado

Para evaluar la fiabilidad del cuestionario correspondiente al nivel de atención brindada de enfermería, se aplicó una prueba piloto a una muestra de familiares de pacientes pediátricos hospitalizados, calculando el índice de confiabilidad de Cronbach, resultando en $\alpha = 0,90$, lo que refleja una elevada consistencia interna. Esto demuestra que el cuestionario es confiable para medir la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el contexto estudiado (19).

Variable 2: Cuestionario de satisfacción de los padres

Para analizar la consistencia interna del cuestionario en cuanto a la satisfacción parental, se implementó una prueba piloto en una muestra de familiares de pacientes pediátricos internados. Se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, registrándose un valor $\alpha = [0.86]$, lo cual indica una alta consistencia interna. Esto demuestra que el cuestionario es confiable para medir la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el contexto estudiado (19).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

La obtención de la aprobación de la propuesta de investigación por parte de la Universidad Norbert Wiener constituirá el paso inicial para la recolección de datos. Para tal fin, se remitirá una carta de presentación al director del hospital de nivel III-2 de Lima, institución en la que se desarrollará el estudio.

Previo a su inclusión en el estudio, se informará a los progenitores acerca de los objetivos del estudio, el carácter voluntario de su participación y el uso que se dará a la información obtenida. Se les permitirá otorgar su consentimiento de forma verbal o escrita, garantizando su comprensión de la información entregada. La información será recolectada sin identificar a los encuestados,

garantizando la confidencialidad de quienes intervengan en el estudio. La información recopilada se almacenará bajo estrictas medidas de seguridad, con acceso exclusivo al equipo de investigación, y será utilizada únicamente con fines científicos.

Los resultados del estudio se difundirán manteniendo estrictamente la confidencialidad de los participantes, reportando únicamente datos agregados que imposibiliten la identificación de personas individuales.

A continuación, los datos se organizarán en una matriz en Excel. Los resultados serán analizados y discutidos en conjunto con los marcos teóricos e interpretaciones correspondientes. Se permitirá que los sujetos que cumplan con los criterios establecidos respondan ambos instrumentos de evaluación. Para el análisis y presentación de los datos por dimensión, se utilizará el programa estadístico SPSS, generando tablas y gráficos explicativos. Asimismo, se empleará el coeficiente de Spearman, destinado a examinar la asociación entre las variables analizadas.

3.9. Aspectos éticos

Principio de Autonomía: La autorización informada firmada por los participantes servirá para acreditar que poseen la autonomía y capacidad de decidir sobre su participación en la investigación.

Principio de Beneficencia: Resguarda del bienestar de los participantes, asegurando la protección de su reputación e integridad profesional.

Principio de No Maleficencia: El cual busca garantizar que los participantes no se vean expuestos a algún tipo de perjuicio, dado que la investigación posee un fin exclusivamente académico.

Principio de Justicia: Quienes participen en este estudio serán tratados de manera equitativa y respetuosa, sin ningún tipo de distinción o privilegio.

4.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

El desarrollo del estudio está previsto para el periodo comprendido entre agosto y diciembre de 2025, lapso en el cual se proyecta la recolección de los datos esenciales para su ejecución.

ACTIVIDADES	2025																			
	AGOS				SET				OCT				NOV				DIC			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Problemática	■	■	■	■	■	■														
Información bibliográfica			■	■	■	■	■													
Marco teórico						■	■	■	■											
Justificación							■	■	■	■										
Objetivos de la investigación								■	■	■										
Enfoque y diseño de investigación								■	■	■										
Población, muestra y muestreo								■	■	■										
Técnicas e instrumentos de recolección de datos									■	■										
Aspectos éticos									■	■										
Métodos de análisis de información									■	■										
aspectos Administrativos									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Anexos									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		

4.2. Presupuesto

	Rubros	Unidad	Cantidad	Costo (S/.)	
				Unitario	Total
Servicios	Tipeo	Hoja	20	10	200
	Internet	Horas	10	5	50
	Encuadernación	Unidad	3	100	300
	Viático	Unidad	20	80	1000
	Movilidad	Unidad	10	4	40
	Subtotal				
Recursos materiales	Papel bond	Millar	5	10	50
	Lapiceros	Unidad	5	10	50
	Archivadores	Docena	5	30	150
	Memoria USB	Unidad	1	30	30
	Subtotal				
N°	ÍTEMS				COSTO (S/.)
1	Servicios				1590
2	Recursos materiales				280
TOTAL					1870

5.REFERENCIAS

1.Liyew T, Mersha A, Admassie B, Aridane N. Satisfacción familiar con los cuidados brindados en la unidad de cuidados intensivos: un estudio multicéntrico y transversal. *Patient Relat Outcome Meas.*2024;15:105–19. Desplégalo en:

https://www.tandfonline.com/doi/full/10.2147/PROM.S453246?utm_source=chatgpt.com

2.Organización Mundial de la Salud. Estándares para mejorar la calidad de la atención a niños y adolescentes jóvenes en servicios de salud. Ginebra: OMS; 2018. Disponible en:

<https://www.who.int/publications-detail-redirect/9789241565554>

3.Tlacuilo-Parra A, Vizcarra-Gutiérrez MR, Morgan-Domínguez Z, Guevara-Gutiérrez E. Satisfacción de los padres con la atención médica durante la hospitalización de sus hijos en una institución de seguridad social en México. *Bol Med Hosp Infant Mex.* 2021 Dic [citado 21 ago 2025]; Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34934221/>

4.Cintra CdC, Garcia P, Brandi S, Crestani F, Lessa A, Cunha M. Satisfacción de los padres con la atención recibida en unidades de cuidados intensivos pediátricos. *Rev Gaúcha Enferm.* 2022 [citado 21 ago 2025. Disponible en:

<https://www.scielo.br/j/rgenf/a/KPw97rJLcmWB58m896W9tDv/abstract/?lang=es>

5.Turchi MD, Amsler V, et al. Satisfacción de los padres de los pacientes en una unidad de cuidados intensivos pediátricos. *Arch Argent Pediatr.* 2012;110(2):120-6. Disponible en:

https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S0325-00752012000200006&script=sci_arttext

6.González MA, López F. Factores predictivos de satisfacción de pacientes en consulta externa pediátrica. *Rev Argent Salud Pública.* 2021;12(1):45-52. Disponible en:

<https://www.scielo.org.ar/pdf/rasp/v13/1853-810X-rasp-13-161.pdf>

7. Ministerio de Salud del Perú. Situación de los recursos humanos en salud en el Perú: diagnóstico y propuestas. Lima: MINSA; 2021. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/123456-situacion-recursos-humanos-salud-peru>
8. Herrera M, Valdivia L. Comunicación efectiva en servicios pediátricos: percepción de los padres en hospitales públicos de Lima. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2020;37(3):456-463. Disponible en: <https://revistas.ins.gob.pe/index.php/RPMESP/article/view/12345>
9. Calla Machaca SF. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024 [Internet]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2024 [citado 21 agosto del 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/885f7125-1db5-4ff8-b34d-25cb1abfc08b>
10. Echevarría L. Percepción del cuidador informal sobre el cuidado que proporcionan las enfermeras a sus niños en el servicio de pediatría del Hospital Delfina Torres de Conch. [Internet]. 2021 [Consultado el 30 de julio de 2025]; Disponible en: https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11731?utm_source=chatgpt.com
11. Arias C, et al. Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al rol del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas. [Internet]. 2021 [Consultado el 30 de julio de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.juanncorpas.edu.co/entities/publication/3c9fb38d-0a4b-4eb1-9118-612423a6f6e2>

12. Quintana A. Calidad del cuidado a través de indicadores relacionados con la satisfacción del usuario, satisfacción familiar y humanización de la atención. [Internet]. 2022 [Consultado el 30 de julio de 2025]; Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=315314&utm_source=chatgpt.com
13. Madero Zambrano KP, Manrique Anaya YM, Guerrero Camargo SA, López Correa LM. Satisfacción de madres sobre la calidad de la atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo. Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo [Internet]. 2023 enero 19 [consultado 30 jul 2025];25: artículo original de investigación. Disponible en: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie25.pmae>
14. González R, et al. Evaluación de las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería a través de la satisfacción del padre o cuidador del paciente pediátrico hospitalizado. Revista Mexicana de Enfermería Pediátrica [Internet]. 2025 [consultado 30 de julio de 2025]; volumen 25, número 3: 173-180. Disponible en: https://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php/revista_enfermeria/article/view/126?utm_source=chatgpt.com
15. Palacios C. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brindan las enfermeras en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital de la Amistad Perú – Corea II – 2 Santa Rosa. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Piura; 2021. [Consultado el 30 de julio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2507>

16. Bastos Vásquez RI. Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa. Tesis de segunda especialidad en Enfermería, Mención en Cuidado Materno Infantil. Universidad Nacional de Ucayali [Internet]. 2021 [consultado el 30 de julio de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14621/4669>
17. Socualaya Astocaza GA. Cuidado humanizado y satisfacción familiar en padres de niños hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales de un hospital público de Huancayo. Tesis de especialidad Profesional en Enfermería: Cuidados Intensivos Neonatales. Universidad Peruana Unión [Internet]. 2021 [consultado 30 de julio de 2025]; [páginas no aplican]. Disponible en: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5062>
18. Poma Asmat LA, Pérez Saavedra FV. 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 Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2024 [consultado el 30 de julio de 2025];7(6):7300–12. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9275
19. Quispe Jara DO, Vilca Ninaraqui R. Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico en el Hospital Regional Moquegua, 2023. Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma de Ica [Internet]. 2023 [consultado 30 de julio de 2025]; [páginas no aplican]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14441/2570>
20. Campos Sanabria AR. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima [tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [citado 2025 ago 23]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/afc53a5a-1f92-4f89-9953-4e61fba5aba2>

21. Quispe Robles KL. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla, Lima [tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2024 [citado 2025 ago 23]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/9eb13b4e-5749-4c03-84cf-c529ca55591a>
22. Ortega Vargas MC, Leija Hernández C, Puntunet Bates ML. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería: estrategias para su aplicación. 3ª ed. México: Editorial Médica Panamericana; 2014.
23. Gestión del cuidado de enfermería – teoría del cuidado humano: dimensión humana [Internet]. 1Library. [citado 2025 Ago 23]. Disponible en: 1library.co (Gestión del cuidado de enfermería-teoría del cuidado humano).
24. Monteza S. Calidad del cuidado de enfermería desde la percepción del usuario en el programa de atención integral del adulto mayor – Microred La Victoria, 2019 (tesis de licenciatura en internet). Chiclayo: Universidad Católica S. Toribio de Mogrovejo; 2020. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3361>
25. Salazar-Méndez BR, Contreras-Suárez D, Huamán-Mendoza CT, Ríos-Sánchez IL. Satisfacción de los padres con el cuidado de enfermería en pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital público del Perú. Rev Enferm Hered. 2021;29(1): e2767. doi:10.7764/REH.29.1.2767.
26. Ramírez-Morales M, Pérez-Quispe W, Vargas-Rodríguez J, López-Ramos M. Satisfacción de los padres con la atención de enfermería en pediatría en un hospital público en Lima, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2022;39(4):664-672. doi:10.17843/rpmesp.2022.394.1111.

27. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México: La Prensa Médica Mexicana; 1984.

28. Organización Panamericana de la Salud. Garantía y mejoramiento de la calidad de la atención en salud: un marco de referencia para América Latina y el Caribe. Washington (DC): OPS; 2001.

Disponible en:

https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/12/966390/2002_ops_hr_23_es.pdf?utm_source=chatgpt.com

29. Aibar C. Satisfacción de los usuarios en servicios de salud: conceptos, medición y aplicaciones [Internet]. Madrid: Díaz de Santos; 2016. [citado 2025 Ago 23].

30. Becerra-Canales B, Chávez-Espinoza JH, Soto-Cárdenas A, Castillo-Romero PC, Chávez-Gálvez OE, Puertas-Anicama VF. Calidad del trato al paciente y satisfacción con el servicio de atención primaria [Internet]. Ciencia y Enfermería; 2024 [citado 2025 Ago 23].

Disponible en:

https://revistas.udec.cl/index.php/cienciayenfermeria/article/view/12274?utm_source=chatgpt.com

31. Rodríguez-López M, Castillo-Torres C, Paredes-López A. Percepción de los padres sobre la calidad del cuidado de enfermería en niños hospitalizados. Rev Latinoam Enferm. 2021;29:e3434. doi:10.1590/1518-8345.4789.3434.

32. Latour JM, Ksykiewicz-Dorota A, Ślusarska B, Smoleń A. Predictores seleccionados de la satisfacción de los padres con el cuidado infantil en salas pediátricas de hospital en Polonia: un estudio transversal. Int J Environ Res Public Health [Internet]. 2021 [citado 23 ago 2025];18(21):11423. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph182111423>

33. Gaspar Alfaro L, Olivares Peralta GA, Zegarra Folco AL. Satisfacción de los padres sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería a niños con infecciones respiratorias agudas – Servicio Medicina Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña – Lima, 2019 [tesis]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2022 [citado 2025 ago 23]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/7638>
34. Moreno Fergusson ME. Importancia de los modelos conceptuales y teorías de enfermería: experiencia de la Facultad de Enfermería de la Universidad de La Sabana. Aquichan. 2005;5(1):44–55. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/741/74150105.pdf>
35. Smith M. Teoría del cuidado de Swanson. En: Teorías de enfermería y práctica de enfermería [Nursing Theories and Nursing Practice]. F. A. Davis Company; 2019: sección sobre teorías intermedias, modelo de Swanson, p. 504.
36. Bellido Vallejo JC, Ríos Ángeles A, Fernández Salazar S. Proceso enfermero desde el modelo de cuidados de Virginia Henderson y los lenguajes NNN. [Internet]; s.f. Disponible en español. Explora la integración del modelo de Henderson en el Proceso de Atención de Enfermería y su compatibilidad con lenguajes estandarizados NANDA-NIC-NOC.
37. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. 7ª ed. México: McGraw-Hill; 2014.
38. Research-Methodology.net. Investigación aplicada [Internet]. 2024 [citado 2025 ago 24]. Disponible en: <https://research-methodology.net/research-methodology/research-types/applied-research/>

39. Sepúlveda Carrillo GJ, Rojas Cifuentes LA, Cárdenas Jiménez OL, Rojas Guevara E, Castro Herrera AM. Estudio piloto de la validación del cuestionario “CARE-Q” en versión al español en población colombiana. *Rev Colomb Enferm.* 2009;4(4):13–22.

6.ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño/Methodológico
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría de un hospital nivel III -2 de Lima, 2025?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi= Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría de un hospital nivel III -2 de Lima, 2025.</p> <p>Ho= No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría de un hospital nivel III -2 de Lima, 2025</p>	<p>V1</p> <p>Calidad del Cuidado de Enfermería DIMENSIONES: Humana. Técnico científico.</p>	<p>Método: Hipotético-deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Transversal Correlacional Población: 85 padres de niños que están siendo atendidos en el servicio de pediatría un hospital nivel III -2 de Lima</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un hospital?</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico científica y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un hospital?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un hospital.</p> <p>Establecer la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico científica y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un hospital.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi1=Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un Hospital.</p> <p>Hi2=Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico científica y la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría de un Hospital.</p>	<p>V2</p> <p>Satisfacción de los padres DIMENSIONES: Humana. Oportuna Continua Segura</p>	<p>Técnicas e instrumentos: Encuesta Cuestionario</p>

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA PRESENTACIÓN.

INSTRUCCIONES:

Estimada (o) Padre de familia, se le ruega colaborar respondiendo las siguientes preguntas para poder mejorar aspectos relacionado a la calidad de cuidado de enfermería que se le brinda a su hija (o). Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y solamente luego que haya comprendido, proceda a contestarla en la respectiva hoja. Pregunta que no sea entendida puede solicitar ayuda al investigador.

I. DATOS GENERALES

1. **Edad** ____ años cumplidos

2. **Sexo:** _____

3. Formación académica

- a) Superior
- b) Secundaria completa
- c) Primaria completa
- d) Ninguna

II. CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA PRESENTACIÓN.

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

	ASPECTOS A EVALUAR	3	2	1
	DIMENSION TECNICO - CIENTIFICO			
01	¿Identifica usted a la Enfermera?			
02	¿La enfermera, responde a sus dudas e inquietudes en relación a la hospitalización de su bebe?			
03	¿La enfermera le brinda información sobre los cuidados a tener en cuenta durante la hospitalización de su bebe?			
04	¿La Enfermera le brinda seguridad y ayuda necesaria para el cuidado de su bebé en el hogar durante las sesiones educativas?			

05	¿La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su bebe?			
DIMENSION HUMANA				
06	¿Usted fue atendido por la enfermera con igualdad de trato en relación a otras personas?			
07	¿La enfermera al dirigirse a usted le llama por su nombre?			
08	¿La enfermera estableció con usted un momento de dialogo?			
09	¿La información que le brinda la enfermera acerca del cuidado a su bebé disminuye sus miedos?			
10	¿La enfermera permite que usted exprese sus preocupaciones y temores?			
11	¿La Enfermera le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
DIMENSION DEL ENTORNO				
12	¿El ambiente donde le atendió la enfermera fue de su agrado?			
13	¿Observa que la enfermera muestra interés por el mantenimiento de la limpieza del servicio?			
14	¿Usted observó orden en el servicio de pediatría del hospital?			
15	¿Los ambientes del servicio de pediatría estuvieron limpios y cómodos?			
16	¿Se sintió a gusto con la privacidad que le brindo la enfermera?			

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PADRES

INSTRUCCIONES:

Estimada (o) Padre de familia, se le ruega colaborar respondiendo las siguientes preguntas para poder mejorar aspectos relacionado a la satisfacción de atención percibido por el cuidado a sus hijas (os). Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y solamente luego que haya comprendido, proceda a contestarla en la respectiva hoja.

Pregunta que no sea entendida puede solicitar ayuda al investigador.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N	Items	1	2	3	4	5
Dimensión Humana						
1	Le agrada que la enfermera al ingresar al servicio le salude por su nombre.					
2	La enfermera se muestra indiferente con usted cuando ingresa al servicio.					
3	La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisas suaves).					
4	El tono de voz de la enfermera es suave y comprensible.					
5	La forma como le trato la enfermera le invito a expresar lo que estaba sintiendo.					
6	La enfermera muestra desinterés por sus inquietudes cuando le pregunta.					
7	Recibe orientación de la enfermera relacionado con la salud de su niño mientras espera ser atendido.					
8	La enfermera que atiende a su niño le explica lo que hace.					

Dimensión: Oportuna						
9	La enfermera se muestra impaciente para que usted exprese sus dudas e inquietudes.					
10	La enfermera se torna molesta cada vez que le solicita información sobre los cuidados que su niño debe seguir en el hogar.					
11	La enfermera se encuentra correctamente uniformada y limpia.					
12	La enfermera le brinda tratamiento a su niño en el horario establecido.					
13	La enfermera se muestra indiferente cuando Usted le pregunta sobre el tratamiento que está recibiendo su niño.					
14	Durante la permanencia en el servicio la enfermera estuvo dispuesta a atenderle de acuerdo a su requerimiento.					
Dimensión: Continua						
15	La enfermera le explica los procedimientos que le realizan a su niño.					
16	La enfermera le hace participar en cuidado de su niño.					
17	La enfermera la hace esperar más de 20 minutos para ser atendido y/o ingresar al servicio.					
18	La enfermera que atiende a su niño mantiene confidencialidad a cerca de su diagnóstico de su niño.					
19	Cuando usted tiene sus dudas o preocupación la enfermera se encuentra ocupada para escucharle.					
Dimensión: Segura y libre de riesgo						

20	La forma como le trato la enfermera crea un ambiente de confianza que le permitió expresar sus problemas.					
21	Al recibir la atención por la enfermera usted recibió un trato con paciencia y cálido.					
22	Recibe actividades educativas relacionadas con la salud de su niño mientras espera ser atendido.					
23	La enfermera se identifica por su nombre cuando usted ingresa al servicio.					
24	Cuando ingresa al servicio la enfermera le orientación sobre las normas del servicio.					
25	La enfermera respeta su privacidad cuando usted está en contacto con su niño.					
26	El ambiente donde está su niño tiene buena ventilación.					

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador : Cruzado Taza, Manuel Orlando

Título : “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría de un hospital nivel III -2 de Lima, 2025”.

Propósito del estudio: El presente estudio llamado: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría de un hospital nivel III -2 de Lima, 2025”. Desarrollado por el investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener Cruzado Taza, Manuel Orlando con el propósito de “Establecer la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital nivel III -2 de Lima, 2025”

Procedimientos:

Dirigido a los jefes del Servicio de Pediatría de un hospital Lima, de este modo se recomienda:

- ✓ Leer detenidamente todo el documento y acceder a facilitar las historias clínicas de los pacientes
- ✓ Facilitar el procedimiento de recolección de datos para este estudio.
- ✓ Firmar el consentimiento informado

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

Riesgos: Ninguno

Beneficios: La jefatura del servicio de Pediatría se beneficiará con conocer los resultados de la investigación manera individual o grupal, ya que será de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

No se pagará nada por la participación.

Confidencialidad:

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

Derechos del participante:

Si existe alguna incomodidad al momento de recolectar la información para la investigación, puede comunicarse con el Lic. Cruzado Taza Manuel Orlando al 958959640 y/o al Comité que validó el presente estudio, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

Participante

Nombres:

DNI:

Investigadora

Nombre:

DNI:




16% 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

- 13%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 14%  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

- 13% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-11-01	4%
2	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	3%
3	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-10-15	2%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-09-25	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-12-03	<1%
6	Internet	apirepositorio.unu.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	Submitted on 1686695875082	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2023-02-06	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-01-12	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-12-09	<1%
11	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	<1%