



Universidad
Norbert Wiener

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

Trabajo Académico

Calidad de atención de Enfermería y su relación con la satisfacción del familiar
que acude al servicio de pediatría de un hospital de Lima, Lima-2026

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería Pediátrica

Presentado por:

Autora: Yupanqui Espinoza, Nelva

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-0267-8949>

Asesora: Mg. Muñoz Pizarro, Rosa María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4861-2527>

Lima – Perú

2026

 Universidad Norbert Wiener	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, **Yupanqui Espinoza, Nelva**, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería Pediátrica**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR QUE ACUDE AL SERVICIO DE PEDIATRÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA, LIMA-2026”** Asesorado por el docente. **Mg. Rosa María Muñoz Pizarro** con DNI 28273016 ORCID. <https://orcid.org/0000-0003-4861-2527> tiene un índice de similitud de 20 % con código OID: : 14912:567426541 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

Yupanqui Espinoza, Nelva

DNI:42651014



.....
Firma

Rosa María Muñoz Pizarro

DNI: 28273016

Lima, 13 de Marzo del 2026

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

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.

El proyecto de investigación del Lic. **Yupanqui Espinoza, Nelva**, muestra un **20% de similitud total**, con un **7% correspondiente a fuentes primarias**, excediendo el límite permitido del 4%

Se justifica este resultado, explicando:

- **3% de la similitud se debe al resumen y Abstract del trabajo**, el cual requiere una redacción similar a otros documentos relacionados por su naturaleza descriptiva.
- El 3% corresponde a las **hipótesis y el diseño metodológico** que se redactaron utilizando **plantillas estándar** para asegurar claridad, precisión, replicabilidad y transparencia, lo cual incrementó el porcentaje

En resumen, el porcentaje de similitud en fuentes primarias del 6%, detectado por Turnitin, se justifica por el uso de plantillas estándar para la redacción del resumen, hipótesis y diseño metodológico, elementos esenciales para asegurar la claridad, precisión, replicabilidad y transparencia de la investigación. Estas prácticas son comunes y recomendadas en investigaciones académicas. Se han tomado medidas para mitigar este problema, asegurando que el contenido original del trabajo se destaque a pesar de la similitud en las secciones mencionadas.

Atentamente

Mg. Rosa María Muñoz Pizarro

DEDICATORIA

A Nuestro Padre Celestial único y majestuoso;

Dios de Israel que es nuestro amparo y fortaleza.

AGRADECIMIENTO

A mi familia que siempre están conmigo apoyándome y me enseñaron el valor de la vida y gracias a ello he conseguido logros. A mi hijo por enseñarme ser mi fortaleza e inspiración para superar los obstáculos.

INDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
1. El problema	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivo específico	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica	5
1.5. Delimitación de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Población o unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	7

2.3. formulación de hipótesis	15
2.3.1. hipótesis General	15
2.3.2. hipótesis específicas	16
3. METODOLOGIA	17
3.1. Método de la investigación	17
3.2. Enfoque de la investigación	17
3.3. Tipo de investigación	17
3.4. Diseño de la investigación	17
3.5. Población, muestra y muestreo	17
3.6. Variable y operacionalización	18
3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos	20
3.7.1. Técnica	20
3.7.2. Descripción de instrumentos	20
3.7.3. Validación	20
3.7.4. Confiabilidad	21
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	21
3.9. Aspectos éticos	21
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	23
4.1. Cronograma de actividades	23
4.2. Presupuesto	23
5. REFERENCIAS	25
6. ANEXOS	29

RESUMEN

En el cuidado de pacientes pediátricos hospitalizados, la calidad de la atención dentro de la institución de salud es fundamental tanto para el bienestar de los niños como para la tranquilidad de sus familiares. Sin embargo, en muchos casos se presentan demoras en la atención. A ello se suman la falta de insumos, los trámites engorrosos, la ineficiente utilización de los recursos estos indicadores pueden aumentar los riesgos durante la atención y afectar la satisfacción de los familiares. Por esta razón, es necesario identificar y mejorar la calidad de la atención pediátrica, con el fin de asegurar mejores resultados para los niños y generar mayor confianza en sus familias. **Objetivo:** “Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría”. **Metodología:** de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, no experimental y corte transversal. **Población:** La población de estudio lo constituirán 75 familiares que acuden al servicio de pediatría de un hospital de Lima. Se considerará una muestra censal porque abarcará a la totalidad de la población. Por otra parte, para la recopilación de datos se utilizará dos instrumentos como el cuestionario. Asimismo, el análisis de los datos se realizará utilizando “Microsoft Excel y el software SPSS versión 26”. Se aplicará la prueba Spearman para establecer si hay la relación entre variables estudiadas posterior al análisis los resultados se proyectaran las tablas estadísticas.

Palabras claves: Calidad de atención, pediatría, satisfacción en el trabajo.

ABSTRACT

In the care of hospitalized pediatric patients, the quality of care within the healthcare institution is fundamental for both the well-being of the children and the peace of mind of their families. However, delays in care are common. These are compounded by a lack of supplies, cumbersome procedures, and inefficient use of resources; these indicators can increase risks during care and negatively impact family satisfaction. For this reason, it is necessary to identify and improve the quality of pediatric care to ensure better outcomes for children and build greater trust among their families. Objective: “To determine how the quality of nursing care relates to family satisfaction in the pediatric service”. Methodology: Applied research, quantitative approach, correlational, non-experimental, and cross-sectional design. Population: The study population will consist of 75 family members who attend the pediatric service of a hospital in Lima. A census sample will be used because it will encompass the entire population. Furthermore, two instruments will be used for data collection: a questionnaire. Data analysis will be performed using “Microsoft Excel and SPSS version 26 software.” Spearman's rank correlation coefficient will be applied to determine if there is a relationship between the variables studied. Following the analysis, the results will be presented in statistical tables.

Keywords: Quality of care, pediatrics, job satisfaction.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La calidad de la atención en salud se entiende como un resultado positivo de la atención ofrecida al usuario, y debe ser equitativa, garantizando que todos reciban el mismo nivel de atención sin importar su nivel socioeconómico. Esto implica utilizar los recursos de manera eficiente para lograr los mejores resultados en salud, al mismo tiempo que se minimizan riesgos y daños durante la prestación de servicios. Además, las prácticas empleadas deben basarse en evidencias científicas para garantizar la satisfacción del paciente (1). Según las Naciones Unidas; para casi la mitad de la población mundial tiene un acceso a la salud limitado. Las deficiencias y carencias en los sistemas sanitarios no se restringen únicamente a los países en desarrollo, sino que también afectan a las naciones industrializadas considerando que alrededor de 1300 millones de personas son pobres (2).

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud indica que, en 2023, entre 5,7 y 8,4 millones de personas murieron en todo el mundo debido a una atención de mala calidad. Este resultado genera un problema importante en las políticas de salud pública, ya que no solo se pierden vidas, sino que también se perjudica la economía familiar (3). Por otro lado, en los países desarrollados como España, a pesar de contar con presupuestos elevados para la salud y una infraestructura hospitalaria avanzada registran una inadecuada atención (4).

De manera similar, en Estados Unidos, el sistema administrativo de las instituciones de salud también hay quejas de parte de los usuarios y familiares debido a los trámites complicados con los seguros de salud. Además, la cobertura proporcionada por los seguros no es suficiente. Esta situación lleva a muchos a evitar la atención médica debido a las grandes deudas que podrían acumular, lo que resulta en una creciente insatisfacción entre los

usuarios (5). Asimismo, el Banco Interamericano de Desarrollo, que apoya a los países de América Latina, señala que el 70 % de las atenciones hospitalarias presenta problemas. Países como República Dominicana y Brasil registran una alta tasa de mortalidad, que alcanza el 75 %. Frente a esta situación, mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios se ha convertido en una prioridad urgente. (6). En este sentido, la Organización Panamericana de la Salud, en 2023, destacó que en Perú hay disponible 1.1 camas hospitalarias por cada 1,000 habitantes (7). Además de lo mencionado, la Defensoría del Pueblo, en 2022, constató en el 2022 que el mobiliario de varias instituciones de salud estaba en condiciones deplorables y los equipos médicos no recibían mantenimiento o estaban obsoletos (8).

Por otro lado, un estudio en Perú racializado en 2022 sobre la calidad de la atención del personal de enfermería reveló que solo el 27,5% de los pacientes indicó haber recibido una atención regular, mientras que el 38,3% consideró que la atención fue inadecuada (9). En ese mismo contexto, un estudio realizado en 2023 de manera similar en un hospital Público de Lima, mostró que el 37,2% de los encuestados indicó no recibir una atención adecuada por parte del personal de enfermería (10).

Cabe recalcar, que un hospital de Lima se observa que las madres de familia que acuden al servicio de pediatría realizan diversos trámites ante el SIS para acceder a exámenes como tomografías. Asimismo, el personal de enfermería presenta cierta demora en acudir al llamado de los familiares para la atención de los pacientes pediátricos. En algunos momentos, la música que se escucha en el área es alta. También se evidencia que las madres adquieren medicamentos por cuenta propia ante la falta de stock en la farmacia del hospital. Ante lo narrado se formula la siguiente interrogante.

1.1. Formulación del problema

¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría del Hospital de 2026?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría?

¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar del servicio de pediatría?

¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría?

1.2. Objetivos de la investigación

Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría.

1.2.1. Objetivo específico

Identificar como la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría

Identificar como la dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría.

Identificar como la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría.

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Teórica

Este estudio contribuirá de manera significativa al conocimiento en el ámbito de la enfermería al profundizar en la comprensión y aplicación de aspectos clave como el apoyo emocional y la empatía, los cuales son fundamentales para mejorar la calidad de la atención en salud. Estos aspectos no solo impactan directamente en el bienestar psicológico del familiar, sino que también favorecen la efectividad de los tratamientos médicos al disminuir la ansiedad, el estrés. Asimismo, integrar estas prácticas en la atención diaria por parte de los profesionales de enfermería favorece una mayor satisfacción del familiar y paciente, lo que facilita una recuperación más rápida y efectiva. Por otro lado, este estudio se sustentará en las aportaciones de la teórica de enfermería Jean Watson, quien destaca la relevancia de la atención proporcionada por la enfermera.

1.4.1. Metodología

Para recolectar la información, se emplearán instrumentos confiables que han sido previamente revisados y validados por un panel de expertos. La investigación seguirá una secuencia metodológica basada en evidencias científicas. Por otro lado, los resultados obtenidos serán útiles y servirán como referencia para futuros estudios que aborden variables similares.

1.2.1. Práctica

El estudio no solo identificará las deficiencias y fortalezas actuales en la atención de enfermería, sino que también propondrá acciones concretas que permitan a las autoridades de salud diseñar y aplicar políticas y protocolos orientados a garantizar un cuidado más humano, seguro y efectivo para todos los pacientes. Asimismo, se plantearán alternativas

específicas para mejorar la comunicación, el acompañamiento emocional y la participación activa de los padres o cuidadores en el proceso de atención. En conjunto, estos resultados tendrán un impacto directo en la práctica clínica y en la calidad del cuidado pediátrico, promoviendo un ambiente hospitalario más cálido, comprensivo y efectivo.

1.4. Delimitación de la investigación

1.4.1. Temporal

Entre enero y marzo del 2026 se ejecutara el proyecto de investigación

1.4.2. Espacial

Será ejecutado en las instalaciones del “Hospital Santa Rosa”

1.4.3. Población o unidad de analisis

Madres con hijos que se atenderán en el servicio de pediatría del “hospital Santa Rosa”

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Thibodeau et al., (11) en el año 2024 en Canadá, propusieron como objetivo “Examinar la satisfacción de los padres y la calidad de la atención proporcionada a sus hijos por enfermeras pediátricas” se desarrolló el método hipotético deductivo. Fueron seleccionados 537 padres como muestra. Teniendo como resultado el 67,8% se encuentra medianamente satisfecho mientras que el 68% sostiene que la atención fue regular llegando a la conclusión; el estudio evidencia estrecha entre la satisfacción y la calidad de atención lo cual indica que mejorar la atención directa, el acompañamiento emocional y la comunicación por de la enfermera con el fin de optimizar la experiencia del paciente pediátrico y su entorno familiar.

Rovere (12) en el año 2024 en Ecuador, mencionó como objetivo “Evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de pediatría” en cuanto a la metodología se desarrolló el método hipotético deductivo. Participaron 90 madres de familia que acompañaban a sus hijos durante la hospitalización obteniendo como resultado; que un 65,85% de los encuestados refiere que recibieron una buena calidad de atención asimismo el 55% está satisfecho con el servicio. En conclusión, los resultados muestran que, aunque la mayoría de los usuarios valora positivamente la atención recibida, aún existen áreas de mejora para alcanzar niveles óptimos de satisfacción y, de este modo, elevar la experiencia del usuario a su máxima expresión.

Karaca et al., (13) en el año 2023 en Turquía, tuvieron el propósito objetivo “Evaluar la satisfacción de los familiares con la calidad de la atención de enfermería” el método hipotético deductivo. Participaron 635 personas. Los resultados mostraron que la mayoría de los participantes eran mujeres, representando el 77,3%, y el 37,6% tenía entre 18 y 35 años. Además, el 63,9% calificó como excelente la atención de enfermería recibida durante su hospitalización, y la satisfacción fue especialmente alta entre los pacientes de 18 a 35 años. La conclusión del estudio indica que los familiares estaban muy satisfechos en particular con la atención de enfermería y la información proporcionada.

Skhvitaridze et al., (14) en el año 2022 en Estados Unidos, tuvieron el propósito “Evaluar la satisfacción de los padres con la calidad de la atención de enfermería” en cuanto a la metodología con diseño trasversal y de tipo descriptivo, 173 familiares participaron a quienes se les proporcionó un consentimiento informado y dos instrumentos. Los resultados revelaron que el 70% de los encuestados tenía educación superior y el 89% calificó la atención de enfermería recibida como excelente. La conclusión del estudio indica un alto nivel de aprobación y satisfacción entre los pacientes en relación con la atención de enfermería, lo que sugiere una buena calidad en la prestación de servicios y una experiencia positiva para los progenitores.

Nacionales

Rodríguez (15) en el año 2024 en Lima, tuvo como objetivo “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del familiar del servicio de pediatría de un hospital nacional en la ciudad de Lima, Perú”. Se utilizó una metodología de tipo aplicada y el método hipotético-deductivo para estudiar una muestra de 105 madres de familia. Los resultados revelaron que el 46,7% alcanzó un nivel medio de calidad, mientras

que el 53,3% evidenció un nivel alto. Además, el 86,7% expresó estar satisfecho con el servicio recibido. La conclusión del estudio, con un valor de p igual a 0,001, indicó que existe una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios.

León (16) en el año 2024 en Lima, tuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los familiares en el servicio de cirugía pediátrica de un hospital de Lima” Se empleó una metodología de tipo aplicado en el estudio. 93 familiares se les aplicaron dos instrumentos validados. Los resultados el 65,6% expresó estar satisfecho con la atención recibida mientras que el 53% reportó que la atención era buena. La conclusión, con un valor de $p = 0,606$, mostró una correlación directa entre las variables estudiadas.

Arce (17) en el año 2023 en Lima, tuvo como objetivo “establecer la relación entre la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del familiar en el servicio de pediatría de un Hospital de Essalud”. El estudio, basado en un enfoque cuantitativo y el método hipotético-deductivo, se realizó con una muestra de 400 familiares. Los resultados indicaron que el 55,75% de los participantes consideró que recibió una calidad de atención adecuada, mientras que el 50,25% manifestó estar satisfecho con la atención recibida. La conclusión del estudio demostró una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,8590 y un valor de $p < 0,05$.

Pacheco (18) en el año 2023 en Lambayeque, en su objetivo “determinar la calidad de atención de la enfermera y satisfacción de los padres del servicio de medicina pediatría en el Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro”. Utilizando el método hipotético-

deductivo con un diseño no experimental y correlacional, se estudió una muestra de 177. Los resultados revelaron que el 46,15% de los encuestados consideró que la atención durante su estadía en el hospital fue deficiente, mientras que solo el 10,26% la calificó como buena. Además, el 49,83% de los pacientes expresó estar medianamente satisfecho, mientras que el 40,17% indicó sentirse insatisfecho. La conclusión del estudio sugiere una notable insatisfacción entre los familiares en relación con la calidad de atención recibida en el hospital.

Bermuy (19) en el año 2022 en Lima, en su objetivo “determinar la calidad de atención de la enfermera y satisfacción de los progenitores del servicio de pediatría” estudio trasversal y no experimental. En una muestra de 148 usuarios los resultados fueron los siguientes: el 48% de los usuarios considera que la calidad de la atención es aceptable, mientras que el 63% expresa satisfacción con la atención recibida de las enfermeras. En conclusión, aunque se identifican áreas que necesitan mejoras, la mayoría de los padres están satisfechos.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de Atención

La Real Academia Española define señala que el término calidad comprende una característica que define o se asigna a servicios, bienes y personas. Además, se considera un conjunto de propiedades inherentes a algo que facilita la evaluación de su valor (20). Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud define la calidad de atención como el grado en que las instituciones de salud ofrecen servicios a las personas con el objetivo de promover su bienestar. Esta definición abarca aspectos clave como la equidad, la seguridad, la

accesibilidad y la atención centrada en el paciente y su familia. Estos elementos son esenciales para asegurar una atención adecuada y efectiva (21).

Asimismo, la calidad de atención aumenta las probabilidades de lograr los resultados deseados en las instalaciones sanitarias y para alcanzar estos objetivos, es necesario cumplir con siete criterios claves como; eficacia, seguridad, orientación centrada en la persona, entrega oportuna, equidad, integración de la atención y eficiencia. En consecuencia, desarrollar, perfeccionar e implementar políticas y estrategias nacionales de calidad se está convirtiendo en una prioridad creciente para los países que buscan mejorar de manera sistemática el desempeño de sus sistemas de salud (22).

Calidad de atención en salud

Se encargan de brindar, conducir y regular la asistencia técnica, sí como de evaluar el desempeño en las instituciones de salud. Este sistema abarca aspectos como la organización, la planificación y la garantía de la mejora continua de los procesos en el sector salud, en sus tres niveles de atención: local, regional y nacional (23). Las políticas con estándares de calidad, el fortalecimiento de la dirección de calidad, y la mejora de la atención en los tres niveles de atención, con un enfoque especial en el paciente. Además, se incluyen intervenciones para mejorar los procesos de manera coordinada, así como la revisión y ajuste de las intervenciones para asegurar una implementación efectiva (24).

2.2.1.1. Dimensiones de la Calidad de Atención

a). Entorno

El entorno es un ambiente bien diseñado, que incluya espacios confortables, seguros y adecuados, contribuye significativamente a una experiencia positiva. Esto no solo implica

la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones, sino también la creación de un ambiente acogedor que reduzca el estrés y la ansiedad de los padres y familiares durante la estancia del niño en el hospital. Además, la disposición del personal para brindar apoyo emocional y la atención a las necesidades de los familiares influye en su satisfacción general. Un entorno hospitalario que favorezca la interacción positiva entre los profesionales de salud, los pacientes y sus familiares es esencial para el bienestar integral del niño y la tranquilidad de la familia. (25).

b). Técnica

La dimensión técnica se refiere a la aplicación precisa de conocimientos científicos y técnicas especializadas tanto por parte del equipo médico como de las enfermeras, con el objetivo de garantizar una atención segura y eficaz para los pacientes pediátricos. Este enfoque busca prevenir complicaciones y mejorar los resultados clínicos en los niños. Además, involucra el uso adecuado de la ciencia y la tecnología para maximizar los beneficios del tratamiento sin incrementar los riesgos. La habilidad del equipo de salud aplicar procedimientos avanzados, así como para utilizar equipos especializados, es esencial para proporcionar un cuidado adecuado y asegurar el bienestar integral de los pacientes y sus familias (26).

c). Humana

Implica las relaciones interpersonales que se suscitan durante la atención médica y puede caracterizarse por:

- **Cumplimiento Claro y Accesible:** Garantizar que la información proporcionada al usuario sea completa, precisa, oportuna y fácil de entender

- **Ética Profesional:** Aplicación de valores sociales y principios éticos que regulan el comportamiento y las responsabilidades de los trabajadores y profesionales de la salud.
- **Respeto a la Cultura y Derechos del Individuo:** Reconocimiento de las características culturales y los derechos únicos de cada paciente.
- **Trato Humano y Empático:** Ofrecer un trato con calidez, amabilidad y empatía (27).

2.2.1.2- Teoría de enfermería de Jean Watson

Esta teoría subraya que la calidad del cuidado no se basa solo en procedimientos técnicos, sino en la relación humana y significativa entre el personal de enfermería, el paciente y su familia. Promueve el cuidado como el núcleo central de la enfermería, considerando al ser humano como un ser integral (mente, cuerpo y espíritu) propone factores de cuidado que fomentan la calidad y humanización en la atención (28). Por otra parte, la satisfacción familiar incluye creación de un entorno de apoyo físico, emocional y espiritual, formación de una relación de ayuda, enseñanza, aprendizajes centrados en la familia y el paciente, promoción de la expresión de sentimientos positivos y negativos. Asimismo, esta teoría hace énfasis que la familia es parte esencial en el proceso de recuperación del paciente sembrando un ambiente de confianza, comunicación efectiva y apoyo emocional (29).

2.2.2. Satisfacción del familiar

La satisfacción del familiar se refiere a la percepción favorable que los familiares desarrollan respecto a la atención que recibe su ser querido por parte del personal de salud. Esta percepción abarca dimensiones emocionales, humanas, comunicacionales y técnicas

(30). Asimismo, se considera una medida de resultado que refleja la calidad de la atención brindada no solo al paciente, sino también a su entorno familiar. La satisfacción del familiar es un indicador clave de calidad, ya que permite identificar áreas de mejora en los servicios de salud. Un alto nivel de satisfacción puede favorecer una mayor adherencia al tratamiento, fortalecer la comunicación entre los profesionales de la salud y las familias, y reducir el estrés y la ansiedad tanto del paciente como de sus cuidadores (31).

Por otro lado, la satisfacción del paciente abarca varios aspectos, como: experiencia, que se refiere a lo que ocurrió durante la atención médica y cómo se percibió desde el punto de vista del paciente; expectativas, que son las creencias y anticipaciones sobre la atención que recibirán; calidad del trato, que incluye la amabilidad, respeto y profesionalismo del personal de salud. Por otro lado, la percepción de apoyo se define cómo los pacientes interpretan y valoran la atención y el trato recibido; y la percepción de comunicación, que se refiere a la claridad y efectividad en la transmisión de información entre el paciente y el personal médico (32). Además, la experiencia y satisfacción de los pacientes con su tratamiento se están volviendo cada vez más importantes en las instituciones de salud. Los proveedores de atención médica y los investigadores utilizan las puntuaciones de experiencia y satisfacción del paciente para obtener retroalimentación general, así como específica de la enfermedad (33).

2.2.2.1. Dimensiones de la satisfacción del paciente

a) Satisfacción clínica

Se evalúa el apoyo emocional y la calidad entre el personal de salud caracterizando por:

- Resultados del Tratamiento: los resultados obtenidos respecto a su condición de salud y las expectativas iniciales.
- Tiempo de Espera: concierne el tiempo de espera para ser atendidos
- Calidad del Tratamiento: Cómo percibe el paciente la eficacia y la adecuación de los cuidados médicos y el tratamiento recibido (34).
- Accesibilidad: La facilidad con la que el paciente puede acceder a los servicios, incluyendo la disponibilidad de citas y la facilidad de obtener información y asistencia
- Proceso de Atención: La eficiencia y coordinación en la prestación de servicios, así como la claridad en las instrucciones y la participación del paciente en el proceso de decisión sobre su atención (35).

b) Satisfacción administrativa

El servicio al cliente es fundamental para el éxito de la institución de salud e incluye aspectos como:

- Ambiente laboral: La calidad del ambiente de trabajo, incluyendo las condiciones físicas y la cultura organizacional.
- Comunicación: La claridad y efectividad en la comunicación entre la administración y los empleados.

- Reconocimiento y recompensas: La implementación de sistemas justos para el reconocimiento y la compensación de los logros y el esfuerzo
- Desarrollo profesional: Las oportunidades para el crecimiento y la capacitación continúa proporcionadas por la administración.
- Gestión del desempeño: La equidad y la transparencia en la evaluación y reconocimiento del rendimiento laboral (36).

2.2.2.2. Teoría de enfermería de Florence Nightingale

La teoría del entorno se centra su enfoque en la importancia de los factores ambientales en el proceso de recuperación del paciente. Considera elementos como el acceso a agua limpia, aire fresco, un drenaje adecuado, la higiene del paciente y una iluminación apropiada como componentes esenciales para promover la salud y prevenir enfermedades. Asimismo, esta teoría hace hincapié que un entorno limpio, seguro y ordenado facilita el proceso de recuperación mejorando el bienestar general del usuario. En ese contexto la atención pediátrica, donde el entorno físico y emocional tiene un impacto significativo en la recuperación del niño y en la tranquilidad de sus cuidadores (37). Este enfoque no solo influye en los resultados clínicos, sino que también contribuye directamente a la percepción de calidad y satisfacción del usuario, ya que proporciona cuidados integrales, humanizados y eficaces. Al garantizar condiciones ambientales óptimas, el personal de enfermería demuestra un compromiso con la seguridad, el confort y la dignidad del paciente, lo que fortalece la confianza de las familias y mejora su experiencia durante la atención hospitalaria (38)

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: “Existe relación estadísticamente significativamente entre la calidad de atención y la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría del Hospital Santa Rosa, Lima – 2025”.

HO: “No existe relación estadísticamente significativamente entre la calidad de atención y la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría del Hospital Santa Rosa, Lima- 2025”.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: “Existe relación estadísticamente significativa en su dimensión entorno de la calidad de atención y la satisfacción del familiar de pediatría de un hospital del Hospital Santa Rosa, Lima – 2025”.

Hi: “Existe relación estadísticamente significativa en su dimensión técnica de la calidad de atención y la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría de un hospital del Hospital Santa Rosa, Lima – 2025”.

Hi: “Existe relación estadísticamente significativa en su dimensión humana de la calidad de atención y la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría del Hospital Santa Rosa, Lima – 2025”

3. METODOLOGIA

3.1. Método de la investigación

Será el “hipotético-deductivo”, que consiste en evaluar la hipótesis planteada en la investigación a través de la observación y verificación de hechos para confirmar o refutar dicha hipótesis (39).

3.2. Enfoque de investigación

El estudio empleara un enfoque cuantitativo ya que los resultados se podrán presentar en tablas estadísticas lo cual facilita su interpretación (40).

3.3. Tipo de investigación

Esta investigación es aplicada ya que no tiene el objetivo de generar nuevos conocimientos o teorías, sino que se centra en contrastar los resultados obtenidos con la teoría existente dando así respuesta al problema (41).

3.4. Diseño de la investigación

Diseño correlacional; porque se buscará si están relacionadas las variables, sin establecer causalidad, se definirá un periodo de tiempo específico para el análisis, por lo que se considera transversal, no se alterará los resultados lo cual se define como no experimental (42).

3.5. Población, muestra y muestreo

La población de estudio lo constituirán 75 familiares que acuden al servicio de pediatría de un hospital de Lima. Se considerará una muestra censal porque abarcará a la totalidad de la población.

Criterio de inclusión

- Familiares que acuden al servicio de pediatría.
- Familiares que sean mayores de edad.
- Familiares que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Familiares que acuden a otros servicios.
- Familiares que se encuentren en estado de alteración emocional que impida su participación adecuada.
- Personas que no sean familiares directos del paciente pediátrico.

3.6. Variable y Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles de rango)
V.1 “Calidad de Atención”	conjunto de elementos interrelacionados que se encargan de brindar, conducir y regular la asistencia técnica (24)	Sirve para evaluar la atención del paciente en esta investigación será medida por 3 dimensiones	Entorno	Privacidad Limpio Ambiente	Ordinal	Bueno 31- 41
			Técnica	Continuo Oportuno Seguro		Regular 21 - 30
			Humana	Amabilidad Respeto Empatía		Deficiente 20 -0
V.2 “Satisfacción del familiar”	Actualmente, la satisfacción del paciente es clave para los profesionales de la salud y se considera como una medida de la calidad de la atención percibida (29)	Los pacientes deben estar satisfecho con toda atención recibida dentro de las instituciones de salud en este estudio se medirá a través de dos dimensiones	Satisfacción clínica	Cuidado durante la atención Tiempo de consulta	Ordinal	Satisfacción completa 42 - 72
			Satisfacción administrativa	Tiempo de espera para la atención		Satisfacción intermedia 21-41 Insatisfacción 0 -20

3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica se refiere al conjunto de acciones y métodos que un investigador emplea para recopilar datos y lograr los objetivos del estudio. En este caso, se utilizará la encuesta como técnica para analizar ambas variables.

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento en la variable uno será un cuestionario tipo Likert elaborado por León, en el Perú durante el 2024. Este cuestionario consta de 11 preguntas y 3 dimensiones: entorno, técnica y humana y se evaluará de acuerdo a la siguiente puntuación. “Bueno: 31-41; Regular: 21-30, Deficiente: 20-0” (15)

El instrumento en la variable dos será un cuestionario con 12 preguntas tipo Likert elaborado en 2023 por Pacheco de nacionalidad peruana y consta de 2 dimensiones como: satisfacción clínica; satisfacción administrativa: “Satisfacción completa 42-72; satisfacción intermedia 25-48; insatisfacción 0-24” (18)

3.7.3. Validación

En la variable 1: el instrumento elaborado en 2024 por León, un investigador peruano; se evaluó utilizando la fórmula estadística de V de Aiken, obteniendo un valor de 0.89 (15).

En la variable 2: el instrumento elaborado en 2023 por Pacheco, de nacionalidad peruano; se evaluó utilizando la fórmula estadística de V de Aiken, obteniendo un valor de 0.85 (18).

3.7.4. Confiabilidad

En la variable 1: para medir la confiabilidad se utilizó la prueba estadística de “Alpha de Cronbach” que obtuvo un valor de 0.88 (15).

En la variable 2: para medir la confiabilidad se utilizó la prueba estadística de “Alpha de Cronbach” que obtuvo un valor de 0.96 (18).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.

Para recopilar los datos, se comenzará solicitando una carta a la universidad, la cual se presentará a la Institución de Salud donde se llevará a cabo el estudio. Esto permitirá obtener los permisos necesarios para realizar la encuesta en el servicio de pediatría. También se informará a la jefa de enfermeras sobre la importancia de la investigación. Cada usuario deberá completar la encuesta en aproximadamente 20 minutos. Después de finalizar la recopilación de datos, se comprobará que las encuestas hayan sido completadas adecuadamente. El análisis de los datos se realizará utilizando Microsoft Excel y el software SPSS versión 26, y se aplicará la prueba Spearman para establecer si hay la relación entre variables estudiadas.

3.9. Aspectos éticos

En el estudio se seguirán principios éticos para proteger los derechos y el bienestar de los participantes y asegurar la integridad y la validez de la investigación:

Principio de no maleficencia: Se enfoca en llevar a cabo la investigación de forma ética, garantizando que los participantes no sufran ningún daño o perjuicio.

Principio de autonomía: Se centra en preservar la libertad y la dignidad de los participantes, asegurando que tomen decisiones informadas sobre su participación. El investigador debe obtener el consentimiento informado de manera voluntaria.

Principio de justicia: Busca evitar la explotación de ciertos grupos de participantes y garantizar que todos tengan acceso equitativo a los beneficios de la investigación

Principio de beneficencia: Asegura que los participantes estén protegidos contra cualquier daño o riesgo innecesario asociado con su participación. El investigador debe trabajar para minimizar posibles daños.

4.2. Presupuesto

Materiales	Unidad	Cantidad	Costo (s)	
			unitario	Total
EQUIPOS				
Laptop	Unidad	1	3500	3,500
USB	Unidad	1	60	60
UTILES DE ESCRITORIO				
Hojas A4 Bond	Millar	1	12	12
Boligrafos	Caja	1	15	15
Tampón	Unidad	1	10	10
Sub total				3,597
MATERIAL BIBLIOGRAFICO				
Textos	Unidad	1	40	40
Impresiones	Hoja	200	0.50	100
Fotocopias	Hoja	100	0.20	20
Sub total				160
RECURSOS HUMANOS				
Asesor	Hora	3	100	300
Estadístico	Hora	2	250	500
Sub total				800
OTROS				
Transporte	Pasaje	15	10	100
Alimentación	Unidad	60	10	600
Servicio de telefonía móvil	Llamadas	50	1	100
Internet	Hora	2000	0.50	100
Luz	KWh.	1000	0.80	100
Sub total				1,000
			TOTAL, S/.	5,397

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la salud. Calidad de atención [Internet]. 2024 [Consultado el 12 Julio de 2025]. Disponible en: https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Organización de Naciones Unidas. Menos de un tercio de los países ha mejorado la cobertura de salud en 20 años [Internet]. 2023 [Consultado el 12 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2023/09/>
3. Organización Mundial de la Salud. Servicio de calidad en salud [Internet]. 2024. [Consultado el 12 de mayo de 2025]. Disponible en: [Disponible: https://www.who.int/teams/integrated-health-services/quality-health-services](https://www.who.int/teams/integrated-health-services/quality-health-services)
4. Palomo J. La Comisión Europea alerta de la falta de profesionales en la sanidad pública española [Internet]. 2023. [Consultado el 12 de mayo de 2025]. Disponible: <https://www.abc.es/sociedad/comision-europea-alerta-falta-profesionales-sanidad-publica-20231218131136-nt.html>
5. Luhby T. Estados Unidos ocupa el último lugar en categorías de atención médica entre los países de ingresos altos [Internet]. 2022 [Consultado el 15 de junio de 2025]. Disponible: <https://cnnespanol.cnn.com/2021/08/04/estados-unidos-salud-atencion-medica-informe-trax/>.
6. Bauhoff S. Prevenir muertes innecesarias abordando la baja calidad de la atención [Internet]. 2023. [Consultado el 15 de junio de 2025]. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/prevenir-muertes-innecesarias-abordando-la-baja-calidad-de-la-atencion/>

7. Comex Perú. Inversión pública en salud [Internet]. 2023. [Consultado el 15 de junio de 2025 25]. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/inversion-publica-en-salud-mayor-presupuesto-implica-mayor-ejecucion>.
8. Defensoría del Pueblo. Centros de salud de Lima registran graves problemas de infraestructura y falta de personal médico salud [Internet]. 2023. [Consultado el 15 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>
9. Galicia K. Grado de satisfacción de los usuarios y calidad de atención en el Hospital Arzobispo Loayza [Tesis para optar el grado de especialista en enfermería en cuidados pediátricos]Lima. Universidad Federico Villarreal; 2021. Disponible: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6946>
10. Acosta E. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de pediatría de un establecimiento de Salud nivel 2-1 [Tesis para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de salud]Lima. Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121545>
11. Thibodeau B, Southon S, Beaudoun A. Parent Satisfaction With Pediatric Nurse Practitioner Care in Specialty Services [Internet]. 2022. [Consultado el 18 de julio de 2024]. Disponible en: [https://www.jpmedhc.org/article/S0891-5245\(22\)00085-2/abstract](https://www.jpmedhc.org/article/S0891-5245(22)00085-2/abstract)
12. Rovere V. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el servicio de pediatría [Internet]. 2022. [Consultado el 16 de julio de 2025]. Disponible en: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324

13. Karaca A. Durna Z. Satisfacción del familiar con la calidad de la atención de enfermería [Internet]. 2023. [Consultado el 18 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
14. Skhvitaride N. Lobabjanidze T. Barjadze E. Landia N. Satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería [Internet] 2022 Consultado el 18 de julio de 2024]. Disponible en: https://academic.oup.com/eurpub/article/30/Supplement_5/ckaa166.625/5915270
15. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares en el servicio de medicina pediátrica [Internet]. 2023. [Consultado el 18 de julio de 2024 25]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
16. León L. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del familiar del área de pediatría en un hospital de Lima [Internet]. 2023. [Consultado el 10 de junio de 2024]. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1343>
17. Arce M. Rodríguez A. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del familiar en un Servicio de pediatría de un Hospital del Seguro [Internet]. 2023. [Consultado el 18 de julio de 2024 25]. Disponible en: www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000400308
19. Pacheco G. Calidad de atención y satisfacción del familiar externo del centro de salud de zona rural peruana Calidad [Internet] 2022. [Consultado el 18 de julio de 2024 25]. Disponible en: <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/303>
20. Bermuy J. Calderón E. Calidad de atención y satisfacción de los familiares del servicio de pediatría [Tesis para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de salud]Lima. Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121545>

21. Szulik D. Calidad y eficiencia [Internet] 2022. [Consultado el 20 de agosto de 2024].
Disponible en: <https://pcient.uner.edu.ar/index.php/cdyt/article/view/1291>
22. Torres D. Landeta D. Schumacher B. Percepción de la calidad de atención en los servicios de salud del área materna infantil [Internet] 2024. [Consultado el 20 de agosto de 2024].
Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9921/14591>
23. Organisation Mondiale de la Sante. La qualite des services de sante un impératif mondial en vue de la couverture sante universelle [Internet] 2022 [Consultado el 20 de agosto de 2024] Disponible en:
<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/324737/9789242513905-fre.pdf?secense=1>
24. Ministerio de Salud. Sistema de la calidad en salud [Internet] 2022. [Consultado el 20 de agosto de 2024]. Disponible en:
https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
25. Cabrejo J. Gestión de la calidad en salud, hacia donde vamos [Internet] 2022. [Consultado el 21 de agosto de 2024]. Disponible en:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5275588/4741067-gestion-de-la-calidad-en-salud-dr-jose-cabrejo-minsa.pdf>
26. Pocoma A. ARIAS a. Modelos de medición de la calidad de atención en salud [Internet] 2022. [Consultado el 21 de agosto de 2024]. Disponible en:
<https://posgradofment.umsa.bo/memoriadelposgrado/wp-content/uploads/2023/01/Alejo-Pocoma-Jimmy-Leonardo-Arias-Uriana-Ana-Maria-REVISION.pdf>
27. Szulik D. Reflexões sobre a qualidade do atendimento em saúde [Internet] 2023. [Consultado el 21 de agosto de 2024]. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/145/14574631001/html/>

28. Chávez Y. Linares R. Surco. Asociación de la calidad y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación [Tesis para optar el grado de Especialidad en Terapia Física y Rehabilitación] Lima. Universidad Continental; 2022. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11293/1/IV_FCS_507_T_E_Chavez_Linares_Surco_2022.pdf
29. Yohan P. L'importance de la satisfaction patient dans le domaine de la santé [Internet] 2023. [Consultado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://meditrust.io/satisfaction-patient/>
30. Lena A. Siegel S. Cedric K. Bingel U. Diehl A. Medir la experiencia y la satisfacción del paciente [Internet] [2023. [Consultado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10048416/>.
31. Reyes S. Calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempo de pandemia en un hospital de la sanidad de Lima [Tesis para optar el grado de maestro en gestión de los servicios de salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96864>
32. Carrasco M. Calidad de atención satisfacción del paciente hospitalizado [Tesis para optar el título de especialista en pediatría]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/3544>
33. Córdova F. Tapara J. Gallardo N. Satisfacción del usuario en los hospitales públicos de Lima [Internet] 2023. [Consultado el 22 de julio de 2024]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=SS1665-70632015000200080>.

34. Carrasco M. Calidad de atención satisfacción del paciente hospitalizado [Tesis para optar el título de especialista en pediatría]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/3544>.
35. Tapia E. Gómez O. Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac [Internet] 2021 [Consultado el 15 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2015.v32n2/299-302/es>.
36. Izquierdo E. Teoria de Jean Watson inteligencia emocional una visión humana [Internet] 2021 [Consultado el 15 de julio de 2025]. Disponible en: www.scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-0319201500030000&scrip=sci_srttex=en
37. Campoverde E. Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en los centros de primer nivel [Tesis para optar el grado de maestro en salud pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40354>
38. Denis R. Application of the Florence Nightingale Theory in health services in Cuba [Internet] 2023 [Consultado el 15 de julio de 2025]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-48182021000500014
39. Vizcaino P. Cedeño R. Maldonado I. Metodología de la investigación científica. [Internet] 2023 [Consultado el 15 de julio de 2025]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/374249362_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica_guia_practica.
40. Arévalo P. Maldonado A. Bastidas E. Bonilla A. Zapata M. Actualización de metodología en investigación científica. [Internet] 2021 [Consultado el 15 de julio de 2025]. Disponible en: https://issuu.com/todociencia/docs/investigacion_cuarto/1

41. Sánchez H. Reyes C. Mejía K. Metodología y diseños en la investigación científica. [Internet] 2018 [Consultado el 15 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
42. Hernández R. Mendoza C. Definición del alcance de la investigación en la ruta cuantitativa, exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo en: Mc Graw Hill Interamericana, editor. Metodología de la investigación las rutas cuantitativas cualitativa y mixta Edición 2018.Mexico.2018. P.105-107.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría del Hospital Santa Rosa, Lima-2026?</p>	<p>Objetivo general Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar del servicio de pediatría</p>	<p>Hipótesis General Hi: Existe relación estadísticamente significativamente entre la calidad de atención y la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría del Hospital Santa Rosa, Lima- 2026.</p>	<p>V1: “Calidad de atención de enfermería”</p>	<p>Tipo de investigación cuantitativo Se utilizará la investigación aplicada para abordar el problema planteado. Además, buscare alternativas de solución</p>
<p>Problemas específicos ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría?</p>	<p>Objetivo específico Identificar como la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría.</p>	<p>HO: No existe relación estadísticamente significativamente entre la calidad de atención y la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría del hospital Santa Rosa, Lima-2026.</p>	<p>Dimensión: entorno Técnico humana</p>	<p>Método hipotético deductivo Este estudio, se dará las explicaciones sobre los acontecimientos o fenómenos al problema suscitado. Por lo tanto, se le considera hipotético deductivo, además, seguirá una secuencia lógica deductiva</p>
<p>¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar del servicio de pediatría?</p>	<p>Identificar como la dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría</p>	<p>Hipótesis específicas Hi: Existe relación estadísticamente significativa en su dimensión entorno de la calidad de atención y la satisfacción del familiar de pediatría del hospital Santa Rosa, Lima- 2026.</p>	<p>V2: “Satisfacción del familiar”</p> <p>Dimensión: • Clínica • Administrativa</p>	<p>Población y muestra En este estudio, la población está compuesta por 75 padres de familia que acude servicio de pediatría, Debido a que la población es pequeña se incluirá a toda la población.</p>
<p>¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con</p>	<p>Identificar como la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con la</p>			

la satisfacción del familiar
del servicio de pediatría?

satisfacción del familiar
en el servicio de pediatría

Hi: Existe relación estadísticamente significativa en su técnica de la calidad de atención y la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría del hospital Santa Rosa, Lima- 2026.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa en su humana de la calidad de atención y la satisfacción del familiar en el servicio de pediatría del hospital Santa Rosa, Lima- 2026.

Anexo 2. Instrumentos 1

Cuestionario

Buenos días le saluda, Yupanqui Espinoza, Nelva alumna de la universidad Norbert Wiener la presente es con la finalidad de aplicar mi proyecto de tesis cuyo título “Calidad de atención del personal de enfermería y su relación con la satisfacción del familiar del servicio de pediatría del hospital Santa Rosa, Lima-2026”. Agradecerle por su participación, marque con X la respuesta correcta

Datos Informativos:

Grado de instrucción:

Edad:.....

Lugar de procedencia:.....

Parentesco con el paciente:.....

Ítems	SI	NO	A VECES
DIMENSION ENTORNO			
1. En el hospital hay señalización clara (letreros, indicaciones) que facilita su orientación y ubicación			
DIMENSIÓN HUMANA			
2. La enfermera se presenta e identifica adecuadamente con Usted y su familiar			
3. La enfermera brinda apoyo y orientación durante la atención			
4. La enfermera despeja sus dudas y responde a sus preguntas.			
5. La enfermera trata a su familiar de manera cordial y respetuosa.			
6. El hospital cuenta con los medicamentos necesarios para la atención de su hijo(a).			
DIMENSIÓN TÉCNICA			
7. La enfermera que atiende a su hijo(a) acude al llamado oportunamente.			
8. El personal de enfermería proporciona cuidados adecuados a su hijo(a).			
9. Su hijo(a) recibe atención en condiciones apropiadas de higiene y seguridad.			
10. Le informan claramente sobre el tratamiento que recibirá su familiar.			
11. El personal que atiende a su hijo(a) cumple con las normas de higiene, como lavarse las manos.			

INSTRUMENTO 2

“CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO”

Según su opinión marque lo que considere conveniente con un X

1. Muy insatisfecho
2. Parcialmente insatisfecho
3. Normal
4. Parcialmente satisfecho
5. Muy satisfecho

SATISFACCION DEL USUARIO						
Satisfacción Administrativa		1	2	3	4	5
01	El tiempo que paso que durante la visita es adecuada					
02	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital					
03	Los tramites que tuvo que hacer en admisión					
04	El tiempo de espera para que reciba el informe médico es adecuado					
05	La comodidad de la sala de espera					
06	El trato por parte del personal de enfermería					
Satisfacción Clínica		1	2	3	4	5
07	El trato por parte del personal de enfermería es bueno					
08	El cuidado con su intimidad durante la atención					
09	Recibe consejería de parte de la enfermera sobre los cuidados que necesita su hijo					

10	Recibe informe sobre el estado de salud de su hijo					
11	Entiende con claridad la consejería brindada por la enfermera					
12	La enfermera le comunica a qué hora podrá ingresar al servicio					

Anexo 3 Consentimiento informado

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadora : Yupanqui Espinoza, Nelva
Título : “Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del familiar que acude al servicio de pediatría del hospital Santa Rosa, Lima, 2026”

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener”, El propósito de este estudio es: “Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar del servicio de pediatría”

Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

Procedimientos:

Para participar deberá llenar los siguiente:

- Firmar el consentimiento informado
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Leer detenidamente el documento y participar voluntariamente

El tiempo que durará la encuesta será entre 20 a 30 minutos. Por otra parte, los resultados se le entregaran a Usted de forma personalizada y respetando la confidencialidad y el anonimato.

Beneficios: Usted se beneficiará al conocer los resultados obtenidos en esta investigación por los medios más adecuados (de forma personal o grupal) ya que le ser de gran utilidad durante el ejercicio profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su 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.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá llenar el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio Yupanqui Espinoza, Nelva. Puede comunicarse al 994341627 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto libremente participar en este proyecto, entiendo que 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:

Investigador

Nombre:

DNI:




20% 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

- 16%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 18%  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

- 16% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 18% 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	7%
2	Trabajos entregados	uwiener on 2025-04-21	3%
3	Trabajos entregados	uwiener on 2024-03-09	3%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-10-14	<1%
5	Internet	hdl.handle.net	<1%
6	Trabajos entregados	uwiener on 2024-03-09	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad de Ciencias y Humanidades on 2024-10-29	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Internacional de la Rioja on 2024-07-03	<1%
9	Trabajos entregados	uwiener on 2024-01-28	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-08-25	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-09-25	<1%