



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla, Lima 2024

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería Pediátrica

Presentado por:

Autora: Quispe Robles, Karen Lizeth


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-8435-4392>

Asesora: Dra. Benavente Sanchez, Yennys Katiusca

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0414-658X>

Lima – Perú

2024

 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

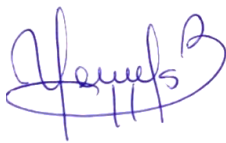
Yo, QUISPE ROBLES, KAREN LIZETH egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería Pediátrica**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA, LIMA 2024”** Asesorado por el docente: DRA. BENAVENTE SANCHEZ, YENNYS KATIUSCA, DNI 70089983 ORCID <https://orcid.org/0009-0006-8435-4392> tiene un índice de similitud de 11% con código OID: 14912:397990389 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
 KAREN LIZETH QUISPE ROBLES
 DNI: 70089983



.....
 Firma
 Dra. Benavente Sanchez Yennys Katusca
 DNI: 003525040

Lima, 24 de octubre de 2024

 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.

<p>Se realiza exclusión manual de los problemas, los objetivos y las hipótesis debido a que contienen las variables y son fraseología comun</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción de los padres de
niños hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital de
Ventanilla, Lima 2024

Línea de Investigación General:

Salud, Enfermedad y Ambiente

Asesor(a):

DRA. BENAVENTE SANCHEZ, YENNYS KATIUSCA

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0414-658X>

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis queridos padres quienes representan mi fortaleza y motivación para continuar con mi crecimiento profesional. A mis hermanos por su apoyo incondicional quienes me ven como un modelo a seguir a nuestro Señor que me ha permitido ser feliz todo el tiempo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi gratitud a mi familia por su cariño y respaldo al cual nunca he renunciado. Agradezco al Hospital de Ventanilla por brindarme la oportunidad de continuar con mi crecimiento profesional.

Mi asesor, con su vasta experiencia y conocimiento, me brindó la orientación necesaria para completar el desarrollo del proyecto de investigación.

Índice general

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
Índice general.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.2 Metodológica.....	4
1.5 Delimitación de la investigación.....	5
1.5.1. Temporal.....	5
1.5.2. Espacial.....	5
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	8
2.2. Bases teóricas.....	11
2.3. Formulación de hipótesis.....	18
2.3.1. Hipótesis general.....	18
2.3.2. Hipótesis específicas.....	18
3.1. Método de la investigación.....	19
3.2. Enfoque de la investigación:.....	19

3.3.	Tipo de investigación:.....	19
3.4.	Diseño de la investigación:	20
3.5.	Población, muestra y muestreo:	20
3.6.	Variables y operacionalización	22
3.7.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	24
3.7.1.	Técnica.....	24
3.7.2.	Descripción de instrumentos	24
3.7.3.	Validación.....	24
3.7.4.	Confiabilidad	25
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos	25
3.9	Aspectos éticos	26
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	27
4.1	Cronograma de actividades	27
4.2	Presupuesto	28
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	29
	ANEXOS	34
	Anexo 1: Matriz de consistencia	35
	Anexo 2: Instrumento	38

Resumen

El objetivo de la investigación fue “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla, Lima 2024. ” La estructura metodológica sigue un enfoque cuantitativo , nivel correlacional , no experimental, se contó con una población conformada por 80 padres con hijos internados en la área pediátrica de ese hospital y su muestra estará conformada por el mismo número , utilizándose como técnica la encuesta y como instrumentos el test , siendo la primera test “calidad de atención de enfermería”, realizado por Copa en el año 2022 incluye un total de 23 preguntas en cuatro dimensiones técnica, interpersonal y ambiente; el segundo test “ satisfacción de los padres” elaborado por Porma en el año 2021 incluye un total de 34 preguntas distribuidas en dos secciones accesibilidad, explicación y facilitación, comodidad , anticipación, confianza - monitoreo y seguimientos, así mismo se empleará el programa estadístico SPSS en español(versión 26) se hará el procesamiento y evaluación de datos con el objetivo, verificar una hipótesis del estudio para ello se aplicará una prueba de normalidad correspondiente a la de Kolmogorov Sminov para conocer la distribución de datos y posterior a ello la aplicación de la prueba Rho Spearman , de igual forma se utilizará el análisis estadístico a través de tablas de frecuencias con gráficos para analizar los datos sociodemográficos y los niveles de características.

Palabras resaltantes: calidad de atención, satisfacción de padres, pediatría.

Abstract

The objective of the research was "To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of parents of children hospitalized in the pediatric area of the Ventanilla hospital, Lima 2024." The methodological structure follows a quantitative approach, correlational level, non-experimental, there was a population made up of 80 parents with children hospitalized in the pediatric area of that hospital and their sample will be made up of the same number, using the survey as a technique and the test as instruments, the first test being "quality of nursing care", carried out by Copa in 2022, includes a total of 23 questions in four technical, interpersonal and environmental dimensions; the second "parent satisfaction" test carried out by Porma in 2021 includes a total of 34 questions; distributed in two sections accessibility, explanation and facilitation, comfort, anticipation, confidence - monitoring and follow-ups, likewise the SPSS statistical program in Spanish will be used (version 26) the data will be processed and evaluated with the objective of verifying a hypothesis of the For this study, a normality test corresponding to the Kolmogorov Sminov test will be applied to know the distribution of data and after that the application of the Rho Spearman test, in the same way the statistical analysis will be used through frequency tables with graphs to analyze sociodemographic data and characteristic levels.

Highlighted words: quality of care, parental satisfaction, pediatrics.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Hay una reducción del 67% en la mortalidad infantil de 53,8 a 17,9 por cada 1.000 nacimientos entre 1990 y 2015, es una causa importante que puede llevar a la hospitalización, por estar involucrada en infecciones del tracto respiratorio inferior y enfermedades diarreicas. al 11% y al 6,7% según la estadística de OMS (1). Por este contexto, su calidad de atención a los pacientes pediátricos debe ser lo suficientemente alta para no sólo mantener la satisfacción de los padres, sino también garantizar una recuperación efectiva y el cumplimiento de estos procedimientos (2).

En España, la Fundación ATRESMEDIA lanzó en 2018 el Índice de Humanización de los Hospitales Infantiles (IHII) para asegurar, los niños deben sentirse como en su hogar durante su estadía hospitalaria, procurando mantener sus rutinas diarias (3). Además, se prioriza la satisfacción tanto de los padres como de los menores que están hospitalizados, asegurando que reciben una atención de alta calidad y, un aspecto crucial de las enfermeras fue la transmisión de información, especialmente enfocada en actividades como explicar los tratamientos y procedimientos (40%) y orientar a los menores sobre cómo participar durante estos procesos (35%). Otra intervención destacada fue la participación activa de las familias (29% veces en la primera ronda), incluyendo el fomento del cuidado familiar (20%) y el estímulo para que las familias y los menores se comuniquen de manera efectiva (7%) (4).

En Colombia se ha evidenciado que la satisfacción de los padres a menudo se ve afectada, influyendo así en su percepción sobre la calidad del cuidado proporcionado por los enfermeros, donde, la incertidumbre juega un papel crucial, con un nivel significativo del 57% de casos donde se experimenta una percepción regular. Los padres consideran que la experiencia difícil, la imprevisibilidad, la falta de apoyo y la escasa esperanza son factores que

contribuyen a generar temor y ansiedad durante la atención (5). Por tanto, es crucial desarrollar guías y protocolos que definan claramente las competencias y responsabilidades de cada miembro del equipo de salud. Se sugiere que al menos uno de ellos adquiera las competencias necesarias para desempeñar el papel de facilitador profesional o facilitador familiar, actuando como enlace entre los niños, niñas, familias y los especialistas involucrados (6)

Mientras que, en México, se observa que los padres de niños hospitalizados expresan su descontento principalmente porque sienten que "el personal de enfermería no les instruye sobre cómo cuidar a su hijo(a) una vez en casa" (42.6%), además, un porcentaje significativo señala la falta de información acerca de la enfermedad de su hijo(a) (37.1%) (7). Por ende, mejorar estos aspectos no solo podría aumentar la satisfacción de los padres, sino también contribuir a mejores resultados en la atención y recuperación de los pacientes pediátricos (8).

Por otro lado, en el Perú se ha encontrado que el 82,0% de las madres de pacientes pediátricos expresan satisfacción con el trato recibido, lo que indica el grado de calidad en el cuidado proporcionado por el equipo de enfermería por ser amables y pacientes con ellas (9). Es importante continuar promoviendo actividades que fortalezcan esta relación de confianza entre los trabajadores de la salud y quienes reciben su atención, asegurando así una atención integral y efectiva a los pacientes pediátricos de todo el país (10).

En la sala de niños del hospital de Ventanilla, se ha descubierto que los padres de los niños hospitalizados expresan gran preocupación por la calidad de la atención. Algunos miembros del personal de enfermería han expresado su frustración, muchos dicen que los datos acerca de la salud de sus hijos y su plan de tratamiento no es clara, lo que genera confusión y ansiedad entre los padres interesados en la salud. Condición de los niños y procedimientos médicos realizados.

Además, hay una percepción de poca atención por parte del personal de enfermería, debido a que, algunos padres comentan que a veces deben esperar períodos prolongados para que se administren los medicamentos o para recibir respuestas a las solicitudes de ayuda, esta demora puede ser especialmente preocupante cuando se trata de necesidades médicas urgentes de los niños hospitalizados. Estos argumentos llevan a realizar el presente estudio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital de Ventanilla, Lima 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital de Ventanilla?

¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla?

¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla, Lima 2024

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la dimensión técnico y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla.

Determinar la relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla.

Determinar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La investigación se fundamenta al cuidado centrado del paciente, según la teoría de Jean Watson, ya que proporciona una comprensión más profunda de la confiabilidad del cuidado de los enfermeros y el contenido de los padres en área de pediatría (hospital de Ventanilla), ya que enfatiza la importancia de establecer relaciones de cuidado auténticas e integrales, en donde se consideren la necesidad biopsicosocial del paciente y su familiar. A través de este marco teórico, se espera generar investigación que no sólo aporte conocimiento académico sobre la implementación práctica de este enfoque en entornos hospitalarios, sin embargo, existen pautas para mejorar una atención eficiente y aumentar la confianza del usuario, beneficiando tanto a la comunidad académica como a la práctica en salud al promover una atención más humana, sensible y centrada en las necesidades individuales de los pacientes pediátricos y sus familias.

1.4.2 Metodológica

Esto incluye un diseño correlacional que representa una muestra de padres de niños hospitalizados en el área, y utiliza instrumentos válidos y confiables como cuestionarios evaluar la excelencia del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción. A continuación, datos recopilados se analizarán utilizando métodos estadísticos descriptivos y comparativos, como pruebas de correlación, para determinar la relación entre dos variables y considerar

aspectos éticos como el consentimiento informado, la confidencialidad y el manejo justo de la información.

1.4.3 Práctica

El desarrollo de la investigación ofrece descubrimientos concretos que podrían impulsar notables avances en el cuidado de enfermería y el bienestar de las familias en la sección infantil del centro médico de Ventanilla, por lo tanto, al señalar aspectos cruciales por perfeccionar, como el diálogo claro, la rapidez en la atención y la impresión que los padres tienen sobre el cuidado recibido, el trabajo brinda información sólida y detallada. En este sentido, se podría sugerir la necesidad de programas de capacitación para mejorar las habilidades comunicativas del personal de enfermería, protocolos actualizados para reducir los tiempos de respuesta a las necesidades de los pacientes, y estrategias para fortalecer la relación entre el personal médico y las familias, por tanto, las recomendaciones tienen el potencial de no solo mejorar la experiencia del paciente y la satisfacción de los padres, sino también de aumentar la eficiencia operativa del hospital y mejorar la moral del personal.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

La fecha límite es para el período de abril a septiembre de 2024.

1.5.2. Espacial

Este estudio se llevará a cabo en el área de pediatría del Hospital de Ventanilla.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Compuesto por padres y representantes legales de pacientes pediátricos hospitalizados.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Ojewale et al. (11).Nigeria, (2022), el objetivo es "evaluar la relación entre la calidad de la enfermería y la satisfacción con el servicio de salud infantil en la University College Hospital, Nigeri" Metodológicamente se desarrolló como cuantitativo, no experimental, correlacional, se trabajó con 308 representantes como población y con igual número de participantes como muestra a quienes se les aplicó un cuestionario , Los resultados mostraron que la inquietud y atención de las enfermeras, la "atención a las necesidades de los cuidadores", la "organización de los cuidados" y la "privacidad" fueron percibidas como justas (50. 2%, 54. 9%, 56. 3%,57%), mientras que la "claridad en las instrucciones dadas", la "ayuda", la "habilidad y competencia" fueron percibidas como buenas (61. 7%, 56. 3%, 63. 8%). La calidad del cuidado y atención se relacionó con la satisfacción ($p < 0. 05$), donde las actitudes de las enfermeras con respecto a la preocupación, el cuidado y la privacidad se percibían como justas en comparación con las habilidades y competencias de las enfermeras, que se percibían como buenas. Concluyeron que se deben realizar más esfuerzos para mejorar áreas que son justas, como el cuidado y la preocupación, la cortesía, la amabilidad y la bondad, que son fundamentales para la enfermería como profesión de cuidado.

Pandey et al. (12). En 2021, Nepal decidió "evaluar la satisfacción de los padres al cuidar a sus hijos en un hospital terciario". Como el número de participantes era el mismo que el de la muestra a la que se le preguntó, los resultados mostraron que la mayoría (59,9%) de los encuestados estaban ligeramente satisfechos, pero para la región, casi todos (94,6%). Los encuestados estaban satisfechos con el tratamiento médico, el 89,2 por ciento con la enfermería y la menor proporción (42,5 por ciento) con los servicios hospitalarios y residenciales. La satisfacción de los padres fue significativamente mayor en los ingresados en

el hospital ($p = 0,00$) y en los ingresados por más de 6 días ($p = 0,01$). Los hallazgos también mostraron que había una correlación positiva entre la satisfacción con la atención de enfermería y el tratamiento médico ($r = 0,64$). Concluyeron que para aumentar la satisfacción de los padres se debería prestar atención a mejorar la calidad de los servicios hospitalarios y del alojamiento.

Jin, I. & Cho, H. (13) Corea del Sur, en el año 2021, para "evaluar la conexión entre la satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería en relación con las madres de niños hospitalizados en Corea del Sur" fue un trabajo cuantitativo, no experimental, correlacional, se trabajó con 167 madres como población, el mismo número de participantes que la muestra en la que se realizó la encuesta. Los resultados mostraron que las habilidades de comunicación de las enfermeras fueron los elementos más efectivos en la visión de las madres respecto a una excelente atención. ($\beta=.44$, $p <.001$) y la asociación madre-enfermera ($\beta=.33$, $p =.001$), donde, el poder explicativo total de estos factores es del 54,1%. Concluyeron, para incrementar el cuidado de los niños y mejorar la tranquilidad de la madre, es necesario reforzar las habilidades de comunicación y promover la cooperación entre las enfermeras y madres de los niños hospitalizados.

Kremska et al. (14) Polonia, en 2021, la finalidad era "evaluar la correlación entre la satisfacción de los progenitores con la asistencia y las condiciones que vivieron mientras su hijo estaba en la sala de pediatría" En términos de métodos, este estudio fue compilado como un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional con 293 representantes de la población, con el mismo número de participantes que la muestra en la que se aplicó las preguntas. Los hallazgos mostraron que el trabajo en el hospital era bueno, los padres de los niños en el pabellón pediátrico dijeron que la calidad de la medicina y la enfermería era la más alta (media = 4.34 y 4.37, respectivamente), seguido de la disponibilidad (media = 3.97) y la cantidad de tiempo que pasaron con la familia del paciente (media = 3.97).), los encuestados también

calificaron la sala con una puntuación más alta en términos de limpieza de las habitaciones (media = 4. 12) y la posibilidad de pasar el tiempo libre de una manera interesante (media = 4. 07). Llegaron a la conclusión de que los padres de niños que asistían a servicios pediátricos tenían ligeramente más probabilidades de recibir atención de enfermería que atención médica, lo que indica la necesidad de seguimiento y mejora.

Gonzales A et al. (15) México, en 2020, Sugiere "evaluar la conexión entre el grado de enfermería y la satisfacción de las madres de pacientes pediátricos en atención hospitalaria". Metodológicamente se desarrolló como un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional, trabajando con 162 madres como población y con igual número de participantes como muestra, a los que se les aplicó el método MISSCARE. Los hallazgos mostraron los cuidados omitidos con mayor frecuencia fueron la planificación del alta y la educación del paciente, seguidos de cuidados básicos como: higiene oral y lavado de manos. (82. 1%), asegurando la condición térmica correcta de los alimentos (62. 1%), llevar y controlar los alimentos antes de que los pacientes ingieran (61. 1%), estos aspectos se omiten principalmente por problemas relacionados con el personal. Además, se observa un aumento inesperado en el número de pacientes y/o carga laboral (47%) y circunstancias de emergencia requieren más cuidado donde dejan escaso tiempo para tratar a otros pacientes (34. 5%). Concluyeron que la omisión de cuidados en pacientes pediátricos hospitalizados se atribuye principalmente a la falta de personal, por lo tanto, es crucial que los gestores de salud mejoren la calidad de la atención de enfermería en la población pediátrica.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Jiménez K. y Ramos Y. (16) Huancayo,(2023), tiene como objetivo “definir la relación que existe entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería de madres con niños hospitalizados en el servicio de pediatría - Hospital el Carmen, Huancayo año 2022” el desarrollo metodológico es cuantitativo, correlacional no experimental, transversal, se trabajó

con 50 participantes como población y con la misma cantidad de participantes como muestra a los cuales se les aplicó un cuestionario, Los resultados arrojaron que el 92% calificó la calidad como alta respecto a los cuidados del profesional de enfermería, por ende, se encuentra satisfecho, además, se comprobó que las variables se asociaron de forma representativa con un valor p de 0.000. Concluyeron que es vital establecer un sistema de retroalimentación continua que permita a las madres expresar sus preocupaciones y sugerencias, facilitando así un ambiente de mejora continua en la calidad de los cuidados, de este modo, se podrá asegurar una atención más humanizada y efectiva, mejorar las experiencias hospitalarias maternas y los resultados de salud infantil.

Bastos (17) Pucallpa, en el 2021, realizó la “Determinación de la relación entre el nivel de satisfacción de las madres de niños en el hospital y la atención de enfermería en los servicios de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020”. Metodológicamente se desarrolló como cuantitativo, no experimental, correlacional, trabajando con 62 participantes como población y con igual número de participantes como muestra a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados mostraron que 51.6% tuvo una satisfacción media respecto a la atención, donde consideran que influye la capacidad de respuesta 56.5%, así como la seguridad en 53.2% y la empatía demostrada por el personal del 59.7%. Además, se encontró que las variables mostraron una asociación estadísticamente significativa con un valor de p de 0.000. La conclusión es fundamental cuya gestión hospitalaria considere estos aspectos para fortalecer su nivel de servicios en enfermería, enfocándose en una capacitación continua al personal con programas que promuevan una atención más personalizada y empática. Estos esfuerzos contribuirán a mejorar significativamente la experiencia hospitalaria de los pacientes pediátricos y sus familias.

Puma (18) Lima, en 2021, propuso el proyecto para "identificar la correlación respecto al nivel de complacencia a los padres y atención de niños que acuden a los servicios del

Instituto Nacional de Salud Infantil - 2018”. Se desarrollo metodológicamente como cuantitativo, no experimental, correlacional. Se trabajó con 60 participantes como población, el mismo número de participantes que la muestra a la que se le aplicó el cuestionario. Los resultados mostraron que la satisfacción promedio fue del 46,7%, mientras que la hospitalidad fue alta del 45%. Concluyeron que, aunque la atención de enfermería se considera de alta calidad, hay aspectos de la experiencia parental general que podrían mejorarse para aumentar la satisfacción de los padres

Caruajulca, (19) Lima, estableció en 2021 la meta “Determinar la satisfacción de la madre en relación al mejor cuidado de enfermería en la Unidad de Crecimiento y Desarrollo Infantil, Centro de Salud Patronal de Chota 2021”. Para el desarrollo cuantitativo, no experimental y correlación, se trabajó con 121 participantes como población, y el mismo número de participantes que la muestra en la que se utilizó el cuestionario. Los resultados arrojaron que la calidad de la atención estuvo por encima del 95%, en la naturaleza humana el 90,9%, la tecnología y la ciencia el 99,2% y muy buena el 99,2%, también se probó como variable significativa con un valor de 0,000, determinan. porque pueden mejorar la percepción de los padres sobre la calidad del servicio, reducir los tiempos de espera para la atención, tratamiento y trámites necesarios.

Alva y Briseno (20) Lima, 2021, desarrollaron la medición de “Determinación del grado de contento de los padres y la relación de un mejor cuidado infantil hospitalario, Hospital Belén de Trujillo, 2019”. El desarrollo técnico es cuantitativo, no exploratorio, correlacional, se realizó con 150 personas de la población, el mismo número de participantes como muestra se aplicó una encuesta. Los hallazgos mostraron que el grado de contento es elevado con un 42,6%, mientras que el mantenimiento fue alto del 56%. Se concluyó que coordinar las responsabilidades entre los equipos de enfermería y mantener el flujo de información redujo la dependencia de las familias del cuidado de los niños.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Calidad de atención de enfermería

2.2.1.1 Definición conceptual de la calidad de atención de enfermería

Este índice se evalúa a partir de una variedad de factores, incluida la experiencia clínica del personal, su capacidad de empatía, comunicación efectiva y disposición para satisfacer las necesidades únicas de cada paciente y su familia. Comprensión profunda de la primera infancia, las etapas de desarrollo y las necesidades emocionales y psicológicas de los niños pequeños. Además, esta variable es muy importante considerando que puede brindar una atención más precisa, predecir posibles problemas y brindar el apoyo emocional adecuado, dando lugar así a todo el camino que incluye la salud física y el bienestar emocional del niño (21).

Por otra parte, se señala que esta variable requiere un abordaje global y adaptado, que va más allá de atender únicamente la salud corporal, para abarcar también el equilibrio anímico y la integración social del menor, debido a que, demanda una labor conjunta, donde el personal de enfermería coopera estrechamente con otros expertos sanitarios y los familiares para elaborar estrategias de atención efectivas y hechas a medida de cada pequeño. Bajo este enfoque se considera el contexto único de cada niño, sus preferencias y su entorno familiar, logrando así un cuidado más completo y centrado en el paciente; aunado a ello, la flexibilidad y la capacidad de ajuste son cruciales en este proceso, ya que las necesidades de los niños pueden cambiar rápidamente, exigiendo una revisión y adaptación continua de los planes de cuidado (22).

La destreza empática y comunicativa juega un papel esencial en la excelencia del cuidado enfermero pediátrico, dado que, los pequeños a menudo no logran manifestar con claridad sus malestares o inquietudes, se requiere que el personal sea especialmente observador y receptivo a los indicios no verbales; paralelamente, deben ser capaces de sosegar e instruir a

los progenitores, quienes suelen experimentar ansiedad y tensión debido a la dolencia de sus hijos (23). La calidad asistencial también se evidencia en la habilidad del equipo para generar un entorno seguro y acogedor, minimizando el temor y las molestias asociadas a las estancias hospitalarias, lo cual conlleva la aplicación de métodos adecuados para el manejo del dolor, el empleo de técnicas de distracción y la creación de un ambiente hospitalario amigable y adaptado a las necesidades infantiles, fomentando así una experiencia más positiva y menos traumática para los menores y sus familias (24).

2.2.1.2 Evaluar la calidad de la atención de enfermería.

Técnico. Esta perspectiva abarca la destreza y el conocimiento profundo para ejecutar intervenciones médicas y cuidados especializados con exactitud y protección, por tanto, en el ámbito de la atención infantil supone un entendimiento de las patologías propias de la niñez, las etapas de desarrollo físico y mental, y los métodos de atención específicos para estas edades; en consecuencia, el personal debe dominar la dosificación de fármacos pediátricos, la ejecución de técnicas invasivas y no invasivas, y el control de constantes vitales, buscando reducir al mínimo el impacto traumático y el dolor en los pequeños. Así mismo, es fundamental que se mantengan al día con los avances en prácticas respaldadas por evidencia científica y los protocolos más recientes en atención pediátrica, asegurando así que los tratamientos y cuidados ofrecidos sean los más eficaces y seguros disponibles (25).

Interpersonal. Esta dimensión se centra en forjar lazos de confianza y comprensión con los pequeños y sus allegados, por ende, se debe tener en cuenta que el ambiente hospitalario puede generar temor e inquietud en los niños, es vital que el personal exhiba tacto, tolerancia y afabilidad; además, la transmisión clara de información es fundamental por ello los enfermeros deben explicar los procedimientos y terapias de forma accesible y tranquilizadora para los menores y sus padres. Asimismo, deben mostrar consideración y respeto ante las

inquietudes y sentimientos de los progenitores, brindando respaldo emocional e instrucción sobre la condición y el cuidado del niño (26).

Entorno. El contexto hospitalario infantil debe constituir un espacio protegido, cálido y adecuado a los requerimientos de los pequeños, por ende, un entorno de calidad en este ámbito debe buscar reducir los elementos que puedan provocar tensión o desasosiego en los jóvenes pacientes, lo cual implica una atención amistosa y estimulante, con zonas de esparcimiento donde los niños puedan distenderse; de igual forma la pulcritud y el orden son vitales para disminuir riesgos de contagio y otros problemas sanitarios. Por último, se destaca que el ambiente debe ser resguardado, con precauciones para evitar percances y asegurar que instrumentos e insumos estén en óptimas condiciones y al alcance (27).

2.2.2. Variable 1: Satisfacción de los padres

2.2.2.1. Definición conceptual de la satisfacción de los padres

Esta variable se considera como un barómetro respecto a la excelencia asistencial, puesto que, refleja hasta qué punto el servicio sanitario colma o supera las aspiraciones y exigencias de los tutores de los niños atendidos, además, este factor cobra mayor relevancia porque los padres suelen ser los principales garantes y cuidadores de sus pequeños, y su apreciación del servicio puede incidir notablemente en la vivencia y los resultados sanitarios del menor (28). Por lo tanto, la valoración parental abarca diversos elementos, como la fluidez del diálogo con el equipo médico, la pericia técnica de los profesionales, el grado de empatía y apoyo anímico recibido, así como la idoneidad y el bienestar proporcionados por las instalaciones de atención (29).

Por otro lado, dentro de la evaluación de esta variable los tutores aprecian la claridad, el acceso a datos y la posibilidad de plantear dudas y manifestar sus inquietudes, por ello, la destreza técnica del equipo sanitario es fundamental; los progenitores necesitan confiar en que

sus pequeños reciben la atención más adecuada, basada en los últimos avances y saberes médicos (30). Asimismo, la comprensión y el respaldo emocional del personal son cruciales; los padres deben sentirse entendidos y amparados en momentos de tensión y dificultad, también se recalca que, la satisfacción parental también se ve influida por aspectos del entorno físico y organizativo del centro médico, como la higiene, la protección y el confort de las instalaciones, así como la eficacia y fácil acceso a los servicios (31).

2.2.1.1. Evaluación de la calidad de atención de enfermería

Accesibilidad. Fácil acceso a los servicios sanitarios es un aspecto clave que abarca la disponibilidad de consultas en horarios convenientes, la ubicación de los centros médicos, la posibilidad de que los tutores se comuniquen con los profesionales y la supresión de impedimentos físicos, económicos y culturales que puedan obstaculizar la atención; por lo tanto, la asistencia de fácil acceso asegura que todos los menores, sin importar su contexto socioeconómico o lugar de residencia, puedan recibir cuidados sanitarios de calidad sin toparse con barreras significativas (32). Además, esta variable también implica que los servicios sean incluyentes y se adapten a las necesidades particulares de distintos grupos poblacionales, garantizando así que cada niño obtenga la atención requerida de forma oportuna y eficaz, promoviendo la equidad en salud y el bienestar integral de la población infantil (33).

Explicación y facilitación. Se concibe como el arte de transmitir datos médicos de forma clara y accesible, junto con la habilidad para guiar a familias y pacientes por el entramado sanitario, es fundamental en la atención pediátrica; lo cual conlleva ofrecer explicaciones minuciosas sobre diagnósticos, terapias y procedimientos, además de atender las dudas e inquietudes de los progenitores. Así mismo, facilitar también implica ayudar a las familias a encontrar recursos adicionales, como grupos de apoyo, programas locales y ayudas económicas (34). En consecuencia, los expertos en salud deben ser diestros en simplificar

información médica compleja, empleando un lenguaje sencillo y proporcionando material educativo cuando sea preciso (35).

Confort. Se trata de crear un entorno físico y emocional saludable y confortable para los niños y sus familias, incluida el confort de sus ambientes, la cordialidad del personal, reducción del dolor y la ansiedad causados por las acciones de los médicos. Debe ser limpio, seguro y acorde a las necesidades de los niños, el ambiente debe ser agradable y las habitaciones deben ser hermosas para mirar y crear actividades. Además, la comodidad se extiende a las interacciones con los profesionales de la salud, quienes deben demostrar empatía, paciencia y comprensión. Proporcionar un ambiente positivo es importante para reducir el estrés y la ansiedad en los pacientes pediátricos y sus familias, mejorando así los resultados de salud y la experiencia general de atención. (36).

Anticipación. Esta sección demuestra la capacidad de los expertos en salud para identificar, abordar sus necesidades e inquietud de los niños y sus familias antes de que estas se agraven, por ende, supone una actitud proactiva en la organización y prestación de servicios, garantizando la disponibilidad de los recursos necesarios y el manejo eficaz de posibles complicaciones. Además, esta estrategia no solo mejora la calidad del cuidado, sino que también reduce el estrés y la incertidumbre, fomentando un ambiente de confianza y seguridad en el entorno hospitalario, en consecuencia, anticipar las necesidades de los pacientes, los expertos en salud pueden mejorar el nivel de atención, reducir el estrés y aumentar la confianza y la satisfacción de las familias con los servicios prestados. (37).

Confianza. Se relaciona con la percepción de padres y pacientes hacia la competencia de los profesionales de la salud, confiables y tienen el mejor interés del niño en mente. Esta confianza se construye a través de la consistencia en la calidad del cuidado, la transparencia en la comunicación y la demostración de habilidades y conocimientos médicos. Los padres deben

sentirse seguros de que sus hijos están recibiendo la mejor atención posible y que los profesionales de salud están comprometidos con su bienestar. La confianza también se fortalece cuando los profesionales de salud muestran empatía y respeto, y cuando responden de manera efectiva a las preocupaciones y necesidades de las familias (38).

Monitoreo y seguimiento. Se refieren a la supervisión continua del estado de salud del niño y la evaluación de la efectividad de los tratamientos a lo largo del tiempo, lo cual incluye revisiones regulares, análisis de resultados clínicos y ajustes en los planes de cuidado según sea necesario, además, el seguimiento también implica mantener una comunicación abierta con los padres para asegurarse de que comprendan el progreso de sus hijos y cualquier cambio en el tratamiento. En consecuencia, esta práctica permite al equipo médico ofrecer un cuidado más individualizado y adaptable a las necesidades evolutivas del menor, fomentando así una mayor confianza y satisfacción en los progenitores respecto a los servicios recibidos, además, el seguimiento meticuloso no solo facilita la detección temprana de complicaciones, sino que también posibilita ajustes oportunos en los planes de tratamiento, asegurando una atención continua y coherente (39).

2.2.3. Teorías de enfermería asociadas a las variables

La teoría de la atención humana de Jean Watson

El concepto de Watson enfatiza la importancia del control compasivo con el vínculo afectivo entre personal de enfermería y usuario, por ende, bajo esta perspectiva, el cuidado trasciende una simple función técnica, constituyendo una interacción profundamente humana que va más allá de lo físico, por lo tanto, se considera el cuidado como el núcleo de la práctica enfermera, cuyo fin primordial es el bienestar integral del paciente, abarcando aspectos físicos, emocionales, mentales y espirituales. Además, este enfoque subraya la relevancia de forjar vínculos genuinos y solidarios entre enfermero y paciente, cimentados en la empatía, el

entendimiento y el respeto mutuo, por tanto, bajo esta teorista se introduce nociones como el "campo energético", que alude a la interacción de energías humanas durante el acto de cuidar, y los "caritas", prácticas afectuosas que los enfermeros pueden incorporar en su labor cotidiana para promover la sanación y el crecimiento personal de ambas partes involucradas (40).

En el contexto de la atención infantil, el enfoque del cuidado humanizado cobra especial relevancia, debido a que, los niños, en su etapa de desarrollo vulnerable, precisan una atención que vaya más allá de lo físico, abarcando su bienestar emocional y psicológico; por tanto, los profesionales de enfermería pediátrica pueden aplicar estos principios para generar un ambiente protector y cálido, donde los pequeños se sientan valorados y comprendidos, lo cual conlleva demostrar empatía, escuchar con atención y mantener una comunicación efectiva y compasiva tanto con los niños como con sus familias. Así mismo, esta aproximación puede aminorar notablemente el temor y la inquietud que los menores suelen experimentar en el entorno hospitalario, propiciando un clima favorable para su recuperación (41).

La propuesta de Nola Pender para fomentar la salud

Enfoque de Pender tiene la idea que la salud es más importante que la enfermedad, siendo un estado dinámico y positivo de bienestar, por ende, sugiere que fomentar la salud implica capacitar a las personas para que tomen un rol activo en mejorar su propia condición mediante la adopción de hábitos saludables; además, este enfoque considera diversos elementos que inciden en las decisiones sanitarias, como rasgos individuales, vivencias anteriores e influencias contextuales. Por otro lado, Pender señala que la percepción de ventajas, obstáculos, la confianza en uno mismo y las influencias interpersonales y situacionales son factores decisivos en la adopción de conductas saludables, donde, al poner el foco en estos aspectos, el modelo busca impulsar a los individuos a involucrarse en actividades que potencien su salud y bienestar general (42).

En el ámbito infantil, el personal de enfermería puede implementar este enfoque creando iniciativas educativas y actividades que fomenten estilos de vida saludables, adaptadas a cada fase del desarrollo del niño, por ejemplo, pueden instruir a los pequeños y sus familias sobre la relevancia de una alimentación equilibrada, el ejercicio regular, la higiene apropiada y la inmunización; en este sentido, estas iniciativas deben involucrar tanto a los niños como a sus familias, dado que los padres y cuidadores son fundamentales en la formación de hábitos saludables, además, es crucial que estas actividades sean dinámicas y cautivadoras para mantener el interés de los niños y promover un aprendizaje duradero. Por lo tanto, al dotar a los menores y sus familias de conocimientos y destrezas para tomar decisiones saludables, los enfermeros contribuyen significativamente a prevenir enfermedades y promover un bienestar integral, estableciendo cimientos para una vida saludable a largo plazo (43).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del Hospital de Ventanilla, Lima 2024.

H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del Hospital de Ventanilla, Lima 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la dimensión técnico y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del Hospital de Ventanilla.

Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del Hospital de Ventanilla

Existe relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del Hospital de Ventanilla.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La investigación emplea el método teórico- crítico, donde se caracteriza por iniciar una hipótesis general que se verifica a través de datos científicos y datos experimentales, partiendo así de un punto general y avanzando hasta el final mediante la recolección y análisis de la información (44). En este sentido, se realizan esfuerzos para verificar la hipótesis propuesta, su validez o invalidez con base en la evidencia recolectada, por lo tanto, el objetivo es lograr resultados correctos y los resultados tendrán la oportunidad de avanzar en el conocimiento en el campo de estudio.

3.2. Enfoque de la investigación:

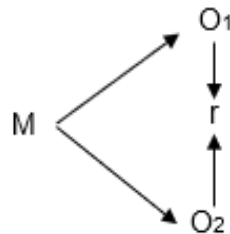
La investigación se desarrollará como cuantitativa, lo cual conllevará un análisis minucioso de una conjetura particular, por tanto, se respaldará en marcos conceptuales pertinentes, facilitando una comprensión exhaustiva de la cuestión abordada, y en el escrutinio de información cuantificable para corroborar dicha conjetura (45). Bajo esta óptica, el trabajo se configurará como una indagación basada en cifras, empleando un abanico de postulados teóricos y elementos estadísticos para examinar la premisa propuesta .

3.3. Tipo de investigación:

El estilo de aprendizaje es aplicado y por tanto busca aplicar el conocimiento existente a situaciones específicas, para resolver problemas específicos o mejorar prácticas existentes. Por lo tanto, al ser un estudio enfocado en una situación real, se espera que los hallazgos tengan una relevancia inmediata y puedan ser implementados para generar cambios tangibles (46).

3.4. Diseño de la investigación:

El estudio se categoriza como no exploratorio debido a que enfoca examinar la materia sin intervención externa. Además, se implementará un diseño transversal, recolectando datos en una única etapa temporal. En cuanto al nivel de investigación, se adoptará un enfoque correlacional con el propósito de examinar las interacciones entre las variables relevantes (47). Esta investigación se distinguirá por su carácter observacional, sin interferir en las variables examinadas, además adoptará un enfoque que busca identificar conexiones entre las variables enmarcará en un periodo específico, analizando la información recabada a lo largo del año 2024.



Donde:

M = muestra

O1 = Calidad de la atención de enfermería

O2 = Satisfacción de los padres

r = relación

3.5. Población, muestra y muestreo:

3.5.1. Población

Este tipo se conoce como grupo de análisis que incluye el conjunto de materias y áreas que comparten algunas características, y son el foco de una investigación específica (45) En

este caso, el conjunto analizado estará formado por 80 padres o tutores legales de niños que reciben atención médica.

3.5.2. Muestra

Se concibe como un subconjunto analizado, extraído del grupo total, constituye una fracción representativa elegida para la investigación (47). En este estudio particular, el grupo examinado comprenderá a 80 progenitores o tutores legales de menores bajo atención médica.

3.5.3. Muestreo

El procedimiento para seleccionar participantes abarcará la totalidad del grupo de interés, aplicando un enfoque integral que no dejará fuera a ningún miembro del conjunto estudiado. Esta táctica garantizará una imagen completa y minuciosa del colectivo objetivo, por lo tanto, la inclusión de cada miembro del conjunto permitirá capturar la diversidad total de experiencias y opiniones, enriqueciendo así la profundidad y alcance del estudio.(47).

3.5.4. Criterios de Inclusión

- Ser mayor de 18 años.
- Tener la capacidad de comprender y responder a las preguntas del estudio.
- Haber estado involucrado activamente en la atención médica de su hijo durante su hospitalización en el área de pediatría del Hospital de Ventanilla.
- El hijo debe haber permanecido hospitalizado por al menos tres días consecutivos en el área de pediatría.

3.5.5. Criterios de Exclusión:

- No tener disponibilidad para participar activamente en los cuestionarios.

- Presentar condiciones médicas o psicológicas que puedan afectar la capacidad de proporcionar respuestas válidas.
- Ser empleado del hospital o tener una relación directa con el personal médico involucrado en la atención de su hijo, lo que podría influir en las respuestas proporcionadas.
- No residir en la zona geográfica cercana al hospital, lo que podría dificultar la continuidad en el seguimiento y la participación en el estudio.

3.6. Variables y operacionalización

3.6.1. Variables

Variable 1: Calidad de atención de enfermería

Definición conceptual. Se refiere a una gama en servicios de atención donde cumplen estándares y criterios específicos establecidos para garantizar un nivel adecuado de atención, profesionalismo y eficacia en la prestación de servicios (25).

Definición operacional. La variable será analizada mediante un cuestionario que mida las dimensiones técnico, interpersonal y entorno, a través del cuestionario de Copa realizado en el 2022 (31).

Variable 2: Satisfacción de los padres

Definición conceptual. Hace referencia grado de satisfacción a padres y tutores, se sienten conformes y contentos con los servicios recibidos para sus hijos, esto puede incluir aspectos como la comunicación con el personal médico, la empatía mostrada, la claridad de la información proporcionada, la atención personalizada y la percepción de mejoría en la salud o bienestar del niño (35).

Definición operacional. La variable será analizada mediante las dimensiones accesibilidad, explicación y facilitación, confort, anticipación, confianza y monitoreo y seguimiento, a través del cuestionario de Porma realizado en el 2021(18).

3.6.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Escala valorativa
Calidad de atención	Se refiere a una gama en servicios de atención donde cumplen estándares y criterios específicos establecidos para garantizar un nivel adecuado de atención, profesionalismo y eficacia en la prestación de servicios (25).	La variable será analizada mediante un cuestionario que mida las dimensiones técnico, interpersonal y entorno, a través del cuestionario de Copa realizado en el 2022 (31).	Técnico	Conocimiento Oportunidad Habilidad	Ordinal	Alto 85 - 115 Medio 58 - 84 Bajo 13 - 53
			Interpersonal	Saludo Amabilidad Respeto Comunicación		
			Entorno	Infraestructura confort Ventilación equipos Ambiente adecuado		
Satisfacción de los padres	Hace referencia al grado de satisfacción a padres y tutores, se sienten conformes y contentos con los servicios recibidos para sus hijos, esto puede incluir aspectos como la comunicación con el personal médico, la empatía mostrada, la claridad de la información proporcionada, la atención personalizada y la percepción de mejoría en la salud o bienestar del niño (35).	La variable será analizada mediante las dimensiones accesibilidad, explicación y facilitación, confort, anticipación, confianza y monitoreo y seguimiento, a través del cuestionario de Porma realizado en el 2021(18).	Accesibilidad	Cuidado oportuno Administración de medicamentos a tiempo Interés en el paciente	Ordinal	Alto 126 - 170 Medio 80 - 125 Bajo 34 - 79
			Explicación y facilitación	Información clara y precisa Honestidad Orientación y educación para el cuidado		
			Confort	Bienestar Motivación Contacto físico Escucha activa Involucración		
			Anticipación	Atención planificada Interés por el bienestar		
			Confianza	Empatía Bienestar general		
			Monitoreo y seguimiento	Organización Monitoreo Seguimiento oportuno		

3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La recopilación de información en este estudio loe lleva a cabo mediante un sondeo, puesto que, permitirán una recolección estandarizada de respuestas, asegurando la comparabilidad de los datos entre los participantes (46).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Los instrumentos empleados para obtener información serán cuestionarios, los cuales están diseñados para valorar los aspectos centrales del estudio, dado que, compondrán de preguntas precisas y concisas, centrándose en elementos relevantes vinculados con los factores analizados (45).

Instrumento 1. Relacionado a la calidad de atención de enfermería fue desarrollado por Copa en 2022. Este instrumento comprende un conjunto de 23 interrogantes, organizadas en tres ejes fundamentales (31). Cada pregunta ofreció alternativas de respuesta como: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Instrumento 2. Vinculado a la satisfacción de los padres fue elaborado por Porma (18) incluye un total de 34 preguntas distribuidas en seis dimensiones. La primera sección consistió en 4 preguntas relacionadas con la información sociodemográfica de los participantes. La segunda sección se dividió en 6 partes, cada una enfocada en una dimensión específica de satisfacción. Cada pregunta ofreció 4 alternativas de respuesta: 1 nunca, 2, casi nunca, 3 casi siempre y 4 siempre.

3.7.3. Validación

Instrumento 1. Validado por Copa en 2022 (31) utilizando criterios de expertos, especialmente en la categoría validez de contenido con puntuación del 80%, precisión de

muestreo KMO mayor a 0,5 y la evaluación de Bartlett de 0,000 (puntuación menor a 0.05), cifras que señalan análisis de corrección.

Instrumento 2. Fue validado por Porma (18) mediante el criterio de expertos, específicamente bajo la categoría de validez de contenido. En este procedimiento, tres profesionales con experiencia en el campo determinaron que ambos instrumentos eran apropiados para ser utilizados con una puntuación de 0.90.

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1. Fue confiabilizado a través del Alfa por Copa en el 2022 (31) y, se obtuvieron valores de 0.870 los cual demostró que la fiabilidad del instrumento fue alta.

Instrumento 2. Fue confiabilizado a través del Alfa de Cronbach por Porma (18) obteniendo una puntuación de 0.890 demostrando una alta confiabilidad, por tanto, resultó consistente.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

El procedimiento de recopilar información comienza de una solicitud oficial a la organización sanitaria, explicando los objetivos del estudio y solicitando autorización para realizar la investigación en sus dependencias; luego, se concertará un encuentro con progenitores y tutores para exponer en detalle los propósitos del trabajo, asegurar la privacidad de sus respuestas y pedir su colaboración voluntaria, además, en esta reunión, se entregarán los formularios y se darán indicaciones claras sobre su llenado.

Concluida la etapa de recopilación, los datos se introducirán en una planilla Excel, organizándolos metódicamente para facilitar su posterior examen, por lo que, se efectuará una revisión minuciosa para identificar y rectificar posibles errores; seguidamente, la información se trasladará al programa SPSS v26 para su análisis estadístico, mediante el mismo se aplicarán diversas técnicas, utilizando la evaluación podemos identificar la distribución de los datos y

predecir la distribución no normal según Kolmogórov-Smirnov, se emplea la consistencia de Rho de Spearman con motivo de examinar las conexiones entre las áreas, permitiendo así investigar las conexiones entre los elementos de interés y obtener información valiosa para los objetivos del estudio.

3.9 Aspectos éticos

La ejecución del estudio se regirá por estrictos principios éticos para salvaguardar la integridad y el bienestar de los participantes, por lo tanto, se obtendrá el asentimiento informado de cada colaborador, asegurando su plena comprensión de los objetivos, métodos de recopilación y uso previsto de la información, además, se subrayará el carácter voluntario de su intervención, garantizando la posibilidad de retirarse cuando sea sin repercusiones. Igual forma, se dará especial importancia a preservar la confidencialidad y el anonimato, utilizando los datos exclusivamente con fines investigativos y evitando la divulgación de información identificable. Se implementarán medidas adicionales para proteger la privacidad y asegurar un manejo ético de la información. (48).

Por último, se observarán los principios de beneficencia y no maleficencia, procurando que la investigación aporte beneficios sin ocasionar perjuicios, donde, se realizará un exhaustivo análisis ético para identificar y mitigar posibles riesgos, adoptando medidas para reducir cualquier incomodidad asociada a la participación en el estudio (48).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024						
	E	F	M	A	M	J	J
Elección del problema a investigar	X						
Búsqueda de bibliografía	X	X					
Planteamiento del problema y/o situación problemática			X				
Formulación del problema			X				
Justificación de la investigación			X				
Marco teórico			X				
Formulación de hipótesis				X			
Metodología				X			
Enfoque, tipo y diseño				X			
Población, muestra y muestreo				X			
Operacionalización de las variables					X		
Matriz de Consistencia					X		
Validación y Confiabilidad						X	
Aspectos Administrativos						X	
Redacción del trabajo							X
Sustentación							X

4.2 Presupuesto

	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS			
Investigador	S/ 1000.00	1	S/ 1000.00
Estadístico	S/. 600.00	1	S/. 600.00
Asesor	S/. 1000.00	1	S/. 1000.00
RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS (BIENES)			
Laptop	S/. 2800.00	1	S/. 2800.00
Perifericos	S/. 300.00	1	S/. 300.00
Dispositivo USB 256 gb	S/. 100.00	1	S/: 100.00
Hojas bond	S/. 0.10	200	S/: 100.00
Lapiceros	S/: 1.00	80	S/. 80.00
Impresión	S/. 0.50	150	S/: 80.00
SERVICIOS			
Tipeo	S/: 1.00	100	S/: 100.00
Pasajes	S/. 2.00	50	S/. 50.00
Internet	S/: 1.00	100	S/: 100.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y/O IMPREVISTOS			
Teléfono	S/. 0.50	40 minutos	S/. 20.00
Refrigerio	S/.10.00	30 días	S/.300.00
TOTAL			S/. 6630.00

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud - OMS. Salud del niño. [Internet]. 2020 [Consultado el 02 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-nino>
2. Carvajal Álava C, Vera García L. Apoyo psico-afectivo dirigido a la familia del niño hospitalizado. RECIÁMUC. [Internet]. 2019; 3(3): pág. 1091-1105. [Consultado el 02 de abril de 2024]. Disponible en: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/317>
3. López J, Ramírez E, Utrero V. Humanización del cuidado de los pacientes pediátricos hospitalizados. Conocimiento Enfermero. [Internet]. 2023; 22(1): pág. 45-60. [Consultado el 02 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.conocimientoenfermero.es/index.php/ce/article/view/259>
4. Loureiro F, Charepe Z. Estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel Delphi. Enfermería Global. [Internet]. 2021; 20(62). [Consultado el 02 de abril de 2024]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000200005
5. Bautista Espinel G, Velandia Galvis M, Arévalo Rangel J, Amaya Quintero C, Bayona- Pérez N. Incertidumbre en los cuidadores de niños hospitalizados en unidades de: cuidado intensivo neonatal -- cuidado intensivo pediátrico (UCIN-UCIP). Cultura De Los Cuidados. [Internet]. 2019; 23(55): pág. 256--269. [Consultado el 02 de abril de 2024]. Disponible en: <https://culturacuidados.ua.es/article/view/2019-n55-incertidumbre-en-los-cuidadores-de-ninos-hospitalizados>
6. Verjano F, Salinas J, Barrios E, Río I, Noriega I, Alijas M, et al. Acompañamiento a los menores durante los procedimientos asistenciales. Asociación española de Pediatría. [Internet]. 2023; 99(5): pág. 321-328. [Consultado el 02 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.analesdepediatria.org/es-acompañamiento-menores-durante-procedimientos-asistenciales-articulo-S1695403323002035>
7. González A, Moreno M, Cheverría S. Cuidado de enfermería perdido percibido por madres de pacientes pediátricos hospitalizados. Sanús. [Internet]. 2021; 5(15). [Consultado el 02 de abril de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000300002
8. Nasrulloeyvna A, Olmasovna M, SS, Asliyevna S. Percepción de la atención de enfermería por parte de los padres en la hospitalización de niños. Revista europea de nuevas empresas y sociedad abierta. [Internet]. 2021; 2(1). [Consultado el 02 de abril de 2024]. Disponible en: <https://inovatus.es/index.php/ejbsos/article/view/167>
9. Ticona I. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C. S Pimentel. 2016. Revista científica URAE. [Internet]. 2020; 16(1): pág. 17--28. [Consultado el 02 de abril de 2024]. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1381>
10. Tlacuilo A, Vizcarra M, Morgan Z, Hernández A. Satisfacción de los padres con la atención médica durante la hospitalización de sus hijos en una institución de seguridad social en México. Boletín médico del Hospital Infantil de México. [Internet]. 2021; 78(6). [Consultado el 02 de abril de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-11462021000600549&script=sci_arttext

11. Ojewale L, Akingbohunbe O, Akinokun R, Akingbade O. Caregivers' perception of the quality of nursing care in child health care services of the University College Hospital, Nigeria. *Journal of Pediatric Nursing* [Internet]. 2022; 66(1): 120-124. [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0882596322001373>
12. Pandey L, Shrestha S, Shrestha S. Parental Satisfaction with the Care of Admitted Children in a Tertiary Level Hospital. *Journal of Nepal Paediatric Society* [Internet]. 2023; 43(1). [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://jnps.org.np/jnps/index.php/jnps/article/view/491> }
13. Jin I, Cho H. Factors influencing the quality of nursing care as perceived by mothers of hospitalized children in South Korea. *Child Health Nurs Res* [Internet]. 2021; 27(3): 266-275. [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8650860/>
14. Kremaska A, Kolodziej B, Wrobel R, Krasnianin E, Zych B, Ignac K. Analysis of parents' satisfaction with caring for children hospitalized in a pediatric ward – part 1. *Medical Science Pulse* [Internet]. 2020; 14(4). [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://agro.icm.edu.pl/agro/element/bwmeta1.element.agro-c54c5229-e68a-4f2d-80f0-116cbdc34529>
15. Gonzzalez A, Moreno M, Cheverria S. Cuidado de enfermería perdido percibido por madres de pacientes pediátricos hospitalizados. *Rev. Enf* [Internet]. 2020; 5(15). [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/175>
16. Jimenez K, Ramos Y. Satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres con niños hospitalizados en el servicio de pediatría - Hospital El Carmen, Huancayo 2022 [Internet]. 2023 [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1341>
17. Bastos R. 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, 2020 [Internet]. 2021 [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4669>
18. Poma L. 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 [Internet]. Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021 [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/9458>
19. Caruajulca Y. Satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021 [Internet]. Universidad Nacional Autónoma de Chota; 2022 [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: [No se proporciona URL en la bibliografía original]
20. Alva S, Briceño S. Niveles de satisfacción de los padres y la relación entre la calidad de cuidado del niño hospitalizado, Hospital Belén de Trujillo, 2019 [Internet]. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo; 2019 [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: [No se proporciona URL en la bibliografía original]
21. Lopez J, Moreno M, Silva M. Calidad del cuidado otorgado por enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. *Políticas sociales sectoriales* [Internet]. 2022; 9(9): 207-221 [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/363919534_Calidad_del_cuidado_otorgado_por_enfermeria_en_un_hospital_de_segundo_nivel_de_atencion

22. Gutiérrez Berríos Z, Lorenzo Gómez M, Berríos Rivas A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Conecta Libertad* [Internet]. 2019; 3(1): 1-11 [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
23. Lopez J, Ramírez E, Utrero V. Humanización del cuidado de los pacientes pediátricos hospitalizados. *Conocimiento enfermero* [Internet]. 2023; 1(1): 45-60 [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.conocimientoenfermero.es/index.php/ce/article/view/259>
24. Ainaguano S, Paredes O, Vaca A, Ramos G. Cuidados enfermeros en pacientes pediátricos afectados por el COVID-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. SALUD Y VIDA* [Internet]. 2023; 6(1) [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/saludyvida/article/view/1689>
25. González A, Moreno M, C, S. Cuidado de enfermería perdido percibido por madres de pacientes pediátricos hospitalizados. *ANUS Rev. Enf* [Internet]. 2020; 1(2): 1-12 [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/175>
26. Quintero R, Gámez Y, Mattos L, Gonzalez I, Labori. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Infodir* [Internet]. 2022;(37) [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588>
27. Rosario S, Rosales C, Castillo F, Reyes C, Salas R. Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Index de Enfermería* [Internet]. 2022; 30(11-2) [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100010
28. Oztaz G, Akca S. Levels of nursing support and satisfaction of parents with children having pediatric inpatient care. *Journal of Pediatric Nursing* [Internet]. 2024; 1(8) [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0882596324000812>
29. Krowka Q, A Smolen E, Cepuch G, Ogorek K, Perek M, Gniadek A. Determinants of Parental Satisfaction with Nursing Care in Paediatric Wards—A Preliminary Report. *Int. J. Environ. Res. Public Health* [Internet]. 2019; 16(10) [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/10/1774>
30. Lake E, Smith J, Staiger D, Hatfield L, Cramer E, Kalisch B. Parent Satisfaction With Care and Treatment Relates to Missed Nursing Care in Neonatal Intensive Care Units. *Frontiers in Pediatrics* [Internet]. 2020; 8(1) [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fped.2020.00074/full>
31. Copa A. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima centro, 2022. [Internet]. 2023; Tesis de pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener; [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8218/T061_46833144_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
32. Loureiro F, Antunes V. Instruments to evaluate hospitalised children parents' satisfaction with nursing care: a scoping review. *BMJ Paediatr Open* [Internet]. 2022; 6(1) [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9438009/>

33. Tomas M, Mori J. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en una Clínica de Ozonoterapia de Lima. LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades [Internet]. 2024; 5(1): 211 – 223 [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1583>
34. Mir-Tabara A, Blanco A, Rodríguez M, Viguriab G. Satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en una Unidad de Cuidados Intensivos medida a través de la escala Nursing Intensive-Care Satisfaction-Scale (NICSS). Enfermería Intensiva [Internet]. 2024; 1(1) [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-avance-resumen-satisfaccion-pacientes-con-cuidados-enfermeros-S1130239923000925>
35. Poma L, Pérez F. Nivel de Satisfacción de los Padres sobre la Atención de Enfermería en Niños que Asisten al Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño. Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2023; 7(6): 7300-7312 [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9275>
36. Ulloa I, Camargo F. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. Revista Cuidart [Internet]. 2021; 12(1) [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/1130>
37. Tizon E, Camiña M, Gonzalez A. Satisfacción de los pacientes y familiares con los cuidados enfermeros en una unidad de hospitalización. Tesela, Liderazgo y Gestió [Internet]. 2020; 27(1) [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://ciberindex.com/index.php/ts/article/view/e12387>
38. Ropero Arenas A, Maldonado Gutierrez M, Cortina Huertas N, Paternina Doria C. Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. Boletín Semillero de Investigación En Familia [Internet]. 2022; 4(1) [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/872>
39. Farias E. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Salud Cienc. Tecnol.. [Internet]. 2021; 1(39). [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/872>
<https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/39/262>
40. Afonso S, Padilha M, Neves V, Vieira R. Critical analysis of the scientific production on Jean Watson's Theory of Human Care. Rev Bras Enferm [Internet]. 2024; 77(2) [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC11178309/>
41. Dias T, Reichert A, Evangelista C, Batista P, Buck E, França J. Nurses assistance to children in palliative care: a study in the light of Jean Watson's theory. Escola Anna Nery [Internet]. 2023; 27(1) [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/ean/a/WQvh8ykThsc7d37BsX7fKfH/?format=pdf&lang=en>
42. Habibzadeh H, Shariati A, Moohammadi F, Babayi S. The effect of educational intervention based on Pender's health promotion model on quality of life and health promotion in patients with heart failure: an experimental study. BMC

- Cardiovascular Disorders [Internet]. 2021; 21(478) [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34610821/>
43. Anjani N, Puspitasari Y, Kardjati S. Mothers's Knowledge and Behavior of Anemia Prevention in Children: Application of Pender's Health Promotion Model. *Journal for Quality in Public Health* [Internet]. 2020; 4(1): 96-103 [Consultado el 02 de julio de 2024]. Disponible en: <https://jqph.org/index.php/JQPH/article/view/167>
 44. Arias J, Covinos M. *Diseño y metodología de la investigación*. 1 ed. Perú: Enfoques Consulting EIRL; 2021.
 45. Hernández R, Mendoza C. *Metodología de la investigación*. Primera ed. McGraw Hill; 2018.
 46. Quezada N. *Metodología de la investigación*. 1 ed. Perú: Marcombo; 2021.
 47. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U; 2018.
 48. Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigaciones Biomédicas y Conductuales. *Informe Belmont: Principios y directrices éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. Departamento de Salud, Educación y Bienestar de los Estados Unidos. 1979. [Consultado el 2 de abril de 2024] Disponible en: https://videocast.nih.gov/pdf/ohrp_appendix_belmont_report_vol_2.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla, Lima 2024?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla? ¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla? ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla, Lima 2024</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la dimensión técnico y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla Determinar la relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla Determinar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla, Lima 2024.</p> <p>H0: No Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla, Lima 2024</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la dimensión técnico y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla Existe relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla</p>	<p>Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño: No Experimental Población: 80 padres de niños hospitalizados Muestra: 80 padres de niños hospitalizados Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de calidad de atención de enfermería fue realizado por Copa en el 2022 Cuestionario de satisfacción de los padres fue elaborado por Porma (48)</p>

Anexo 2: Instrumento



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Enfermería

TITULO: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA, LIMA 2024”.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Datos Generales del paciente:

1. Sexo: F: M: „„„„„„„„

2. Edad: años.

3. Estado Civil:

Soltero () Conviviente () Casado () Viudo ()

Marque una “X” en el casillero correspondiente.

1. Nunca

2. Casi nunca

3. A veces

4. Casi siempre

5. Siempre

Ítems		1	2	3	4	5
Dimensión: Técnico						
1.	El personal está dispuesto a atender a su niño					
2.	El personal le explica los procedimientos a realizarse					
3.	El personal atiende a su niño oportunamente ante cualquier molestia					
4.	El personal demuestra habilidades y destrezas					
5.	El personal solicita autorización para realizar cualquier Procedimiento					
6.	El personal le dedica tiempo necesario la atención					
7.	El personal le permite expresar sus temores y preocupaciones					

8.	El personal le explica en términos sencillas la enfermedad de su hijo					
9.	El personal pregunta y observa las necesidades de su niño					
Dimensión: Interpersonal						
10.	El médico saluda al ingresar					
11.	La enfermería saluda al ingresar					
12.	El personal es amable					
13.	El personal llama por su nombre a su hijo					
14.	El personal le trata con respeto					
15.	El personal se toma un tiempo y escucha sus Preocupaciones					
16.	El personal se preocupa por la privacidad del paciente					
Dimensión: Entorno						
17.	Los carteles, letreros del hospital orientan sobre el servicio					
18.	El hospital es ordenado y limpio					
19.	El hospital tiene baños limpios					
20.	La sala de hospitalización es cómodo y adecuado					
21.	El ambiente es iluminado y ventilado					
22.	El servicio tiene equipos adecuados y disponibles					
23.	La sala de espera y hospitalización son adecuados					

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

Marque una “X” en el casillero correspondiente.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Casi siempre
4. Siempre

Ítems		1	2	3	4
1.	La enfermera se acerca a su hijo(a) para ofrecerle medidas que mitiguen el dolor o para realizarle procedimientos.				
2.	La enfermera le administra los medicamentos a su hijo(a) y realiza los procedimientos a tiempo.				
3.	La enfermera da respuesta en forma rápida y oportuna frente al llamado o llanto de su hijo.				
4.	La enfermera le solicita que la llame si su niño se siente mal.				
5.	La enfermera le brinda orientación específica y detallada sobre el estado de salud de su niño.				
6.	La enfermera le orienta sobre que preguntas puede realizarle a su médico cuando lo necesite.				
7.	La enfermera es sincera con usted respecto al estado de salud de su hijo.				
8.	La enfermera se esmera para que Ud. y su hijo puedan descansar en forma adecuada.				
9.	La enfermera se muestra alegre durante su jornada laboral.				
10.	La enfermera crea un contacto físico cuando su niño necesita serenarse.				
11.	La enfermera presta atención a su niño con dedicación.				
12.	La enfermera habla con usted y con su hijo afectuosamente.				
13.	La enfermera compromete a los miembros de su familia en sus acciones de cuidado.				
14.	La enfermera busca el momento oportuno y adecuado para hablar con Ud. y su familia acerca de la situación de salud de su hijo.				
15.	La enfermera está pendiente de las necesidades de su hijo(a) para evitar probables alteraciones en su salud.				
16.	La enfermera entiende que esta vivencia es difícil para su hijo(a) y le brinda una atención especial durante este periodo.				

17	La enfermera se concentra única y exclusivamente en su hijo cuando le está efectuando un procedimiento.				
18.	La enfermera realiza preparación psicológica a su hijo antes de iniciar cualquier intervención y/o procedimiento.				
19	La enfermera le apoya respecto a las dudas que Ud. tiene sobre la enfermedad de su hijo (a).				
20	La enfermera le alienta para que Ud. le pueda formular preguntas a su médico relacionadas al estado de salud de su hijo(a).				
21	La enfermera sitúa siempre en primer lugar a su hijo(a), en primer lugar, sin considerar qué pase a su alrededor.				
22	La enfermera es amigable con su hijo (a) familiares y allegados.				
23	La enfermera le ayuda a manifestar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento de su niño(a)				
24	La enfermera conserva un acercamiento correcto con su hijo(a) y con usted.				
25	La enfermera reconoce a su hijo(a) y lo identifica como una persona única				
26	La enfermera siempre se identifica y se presenta ante su niño.				
27	La enfermera porta siempre uniforme y carnet que la identifican como tal.				
28	La enfermera siempre realiza los procedimientos e intervenciones a la hora establecida				
29	La enfermera es ordenada y muestra organización en su trabajo.				
30	La enfermera muestra seguridad al ejecutar intervenciones y/o procedimientos.				
31	La enfermera es tranquila.				
32	La enfermera brinda a su hijo(a) un buen cuidado físico.				
33	La enfermera le enseña y de esa manera se asegura que Ud. conozca cómo cuidar a su hijo(a)				
34	La enfermera sabe cuándo es necesario solicitar evaluación medica				

● 11% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 11% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	hdl.handle.net Internet	4%
2	repositorio.unac.edu.pe Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
4	repositorio.ucss.edu.pe Internet	<1%
5	repositorio.uap.edu.pe Internet	<1%
6	repositorio.uigv.edu.pe Internet	<1%
7	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%
8	alicia.concytec.gob.pe Internet	<1%
9	repositorio.upla.edu.pe Internet	<1%