



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 satisfacción de padres de pacientes
atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima, 2025

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería Pediátrica

Presentado por:

Autora: Nunahuanay Ore, Jessica Lizeth


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-2411-2676>

Asesora: Mg. Gil Miranda, Elizabeth Maribel

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-6440-6454>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/01/2026

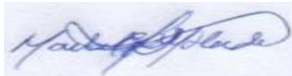
Yo,...Jessica Lizeth Nunahuanay Ore.....egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académico de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería Pediátrica**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE PEDIATRÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2025.” Asesorado por el docente:...Gil Miranda Elizabeth Maribel.....DNI ...09774617.....ORCID... <https://orcid.org/0009-0000-6440-6454>.. tiene un índice de similitud de (18) (dieciocho) % con código OID: **14912:544614818**.... 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
 Jessica Lizeth Nunahuanay Ore
 DNI:43649395.....



.....
 Firma
 Gil Miranda Elizabeth Maribel
 DNI: ... 09774617.....

Lima, 08...de...Enero..... de.....2026.....

Dedicatoria

A mi familia, por constituirse en un soporte esencial para esforzarme en el día a día para ser mejor ser humano.

Agradecimiento

A quienes han contribuido a mi crecimiento profesional. A mi asesora, Mg. Elizabeth Gil, por sus sabios consejos.

ÍNDICE	
	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	viii
Abstract	ix
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	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	5

1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitación de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Población o unidad de análisis	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	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. METODOLOGÍA	20
3.1. Método de la investigación	20
3.2. Enfoque de la investigación	20
3.3. Tipo de investigación	20
3.4. Diseño de la investigación	21
3.5. Población, muestra y muestreo	21
3.6. Variables y operacionalización	23

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.7.1. Técnica	24
3.7.2. Descripción de instrumentos	24
3.7.3. Validación	25
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
5. REFERENCIAS	29
ANEXOS	38
Anexo 1: Matriz de consistencia	39
Anexo 2: Instrumentos	41
Anexo 3: Consentimiento informado	45
Anexo 4: Informe de originalidad	48

RESUMEN

Introducción: El entorno pediátrico necesita de profesionales de enfermería con altos conocimientos, por la multiplicidad de casos que se atienden y la calidad de atención enfermera que se requiere para contribuir de modo efectivo en la recuperación de los pacientes y lograr así satisfacer a sus padres; sin embargo, aún se encuentran falencias al respecto. **Objetivo:** Determinar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio emergencia de pediatría de un hospital de Lima, 2025. **Metodología:** será cuantitativa, aplicada, correlacional. Participarán 80 enfermeros y la técnica a aplicar será la encuesta. **Instrumento:** un cuestionario que ayudará a medir la variable atención de enfermería, con coeficiente de 0.78 y otro para la medición de la variable satisfacción con 0.81 en el Alfa de Cronbach. En cuanto al procesamiento de datos: Lo que permitirá la presentación de los **resultados descriptivos e inferenciales** del estudio. **Relevancia ética:** Reside en su adhesión a principios clave como la autonomía, justicia, no maleficencia y beneficencia. Esto asegura la aplicación de protocolos que garanticen el respeto total de los participantes como seres humanos

Palabras claves: atención de enfermería, satisfacción, padres, pacientes, pediatría.

Abstract

Introduction: The pediatric setting requires highly knowledgeable nursing professionals due to the multitude of cases treated and the quality of nursing care required to effectively contribute to patient recovery and thus satisfy their parents. However, gaps remain in this regard. **Objective:** To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of parents of patients treated in the pediatric department of a hospital in Lima, 2025. **Methodology:** It will be quantitative, applied, correlational. 80 nurses will participate and the technique to be applied will be the survey. Instrument: a questionnaire that will help measure the variable nursing care, with a coefficient of 0.78 and another to measure the variable satisfaction with 0.81 in Cronbach's Alpha. **Data Processing:** It will be carried out through the SPSS 27 program, so that the descriptive and inferential findings can be presented. **Ethical Relevance:** It resides in the ethical framework that is considered in terms of autonomy, justice, non-maleficence and beneficence, which will guarantee that the study follows protocols that contemplate absolute respect for the participants in their capacity as human beings.

Keywords: nursing care, satisfaction, parents, patients, pediatrics.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo con la OMS, la mortalidad anual de 5 millones de niños menores de cinco años se concentra principalmente en África Subsahariana (56%) y Asia Meridional (26%). Esta crisis sanitaria global está estrechamente vinculada a las deficiencias en la calidad de los servicios de salud recibidos. Por ello, optimizar la atención clínica es una prioridad urgente para mitigar estas cifras de fallecimientos prevenibles (1). Un estudio iraní en 2024 reveló deficiencias críticas en la labor de enfermería, con apenas la mitad de las actividades clínicas y un tercio del entorno sanitario en niveles óptimos. Estos hallazgos confirman la imperativa necesidad de implementar reformas estructurales inmediatas para elevar la calidad del cuidado profesional (2).

Asimismo, el año 2020 en el mundo murieron 1,5 millones de infantes entre 1 y 11 meses; 1,3 entre 1 y 4 años y 500 mil de 5 a 9 años; la mayor parte de estas muertes se pudieron prevenir y una de las razones más comunes fue la insuficiente calidad en la atención de enfermería (3). A pesar de los esfuerzos del personal de enfermería por brindar una atención humanizada, persisten fallas críticas en la valoración oportuna, el monitoreo continuo y la gestión de fármacos. Estas deficiencias asistenciales vulneran la seguridad del paciente pediátrico, exponiéndolo a riesgos severos que comprometen directamente su integridad y supervivencia (4).

Un estudio coreano de 2021 reveló que el 54.1% de las madres percibió una calidad asistencial deficiente en los servicios de pediatría. Esta insatisfacción se originó principalmente en las barreras comunicativas y la interacción ineficaz entre el personal de enfermería y los cuidadores, limitando el éxito del cuidado integral (5). En Estados Unidos, se detectaron deficiencias en el cuidado pediátrico hospitalario vinculadas a la falta de especialización y conocimientos técnicos del personal. Esta carencia de

competencias profesionales compromete la seguridad del entorno clínico y deriva en una marcada insatisfacción por parte de los progenitores respecto a la atención recibida (6).

Un estudio desarrollado en Turquía durante el 2024 determinó que la labor de enfermería alcanza un nivel de desempeño intermedio (55.2%). No obstante, se identificaron carencias significativas en el acompañamiento emocional hacia los niños y sus familias, factor que incide directamente en los bajos niveles de satisfacción reportados por los padres durante la estancia hospitalaria (7). El desempeño del personal de enfermería se ve comprometido por la falta de formación especializada en el área pediátrica y la inobservancia de los protocolos establecidos para el cuidado hospitalario. Estas carencias estructurales derivan en errores clínicos y eventos adversos que obstaculizan la seguridad del paciente y la efectividad del tratamiento asistencial (8).

La disparidad en la fuerza laboral de enfermería en Latinoamérica está condicionada por el nivel socioeconómico de cada nación. Mientras los países con mayores recursos disponen de 107.7 profesionales por cada 10,000 habitantes, los de bajos ingresos apenas cuentan con 9.1, evidenciando una brecha de cobertura crítica (9). Por otro lado, se observó que las estrategias para disminuir los índices de enfermedad y muerte han sido ineficaces debido a la omisión en el registro de incidentes clínicos. Estas fallas en la notificación de eventos adversos explican las deficiencias en el cuidado de enfermería y el consecuente descontento de los padres ante la atención recibida (10).

En Perú, la mortalidad infantil alcanzó los 18 decesos por cada 1000 nacimientos en 2021 (11), cifra impulsada por la precariedad de la infraestructura hospitalaria en regiones periféricas. Esta crisis se agrava ante el déficit de enfermeros especialistas en pediatría, factores que deterioran la calidad asistencial y generan una profunda insatisfacción en las familias (12).

La crisis en emergencias del Hospital Rebagliati responde a la saturación y deficiencias estructurales, generando quejas por falta de información y trato inadecuado. La carencia de recursos y un entorno deficiente agravan la insatisfacción de los padres. Por ello, este estudio evalúa la labor de enfermería para identificar debilidades críticas en la atención. Los resultados permitirán diseñar planes de mejora enfocados en la comunicación, el trato humano y la educación familiar. Así, se busca optimizar el cuidado percibido y transformar la experiencia del usuario en el servicio.

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 padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima,2025

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima,2025

Identificar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima,2025

Identificar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima,2025

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Teóricamente este estudio es significativo porque brindará aportes de suma valía para incrementar los saberes respecto a la atención de enfermería y la satisfacción, de manera que se enriquezca la escasa literatura existente en el contexto pediátrico peruano. En ese sentido, con el afán de presentar resultados sustentados teórica y científicamente, para la primera variable se ha considerado incorporar la teoría de Beatrice Kalisch con su Modelo de Cuidado Perdido de Enfermería, en el que se tienen como centro tanto el entorno de atención como la atención y cuidados enfermeros, considerando la eficacia en la prestación del servicio; del mismo modo, en el caso de la segunda variable, se ha considerado la teoría de relación interpersonal de Hildegard Peplau quien incide en la necesidad de mantener el vínculo terapéutico entre enfermeros y pacientes. De esta forma, el impacto que tendrá el estudio para los pacientes, familias y la comunidad en su conjunto, ya que hay necesidad de un servicio de calidad y los enfermeros asumen un rol preponderante para lograrlo. De la misma forma, es importante porque la atención de enfermería es un componente fundamental para el cuidado holístico de los pacientes de pediatría, porque esto tiene repercusión en el bienestar del niño y en la experiencia de los familiares.

1.4.2. Metodológica

La investigación se abordará desde un enfoque cuantitativo y se fundamenta en el método hipotético-deductivo, buscando verificar las relaciones planteadas entre las variables teóricas. El diseño es de carácter no experimental y transversal, implicando que la recopilación de datos se efectuará en un único momento temporal y sin manipulación intencional de las variables. Dado que el alcance del estudio es correlacional, su principal finalidad es establecer y analizar el grado de asociación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres.

Para la recolección de información, se emplearán instrumentos de medición que han demostrado una alta confiabilidad psicométrica y que fueron sometidos a un riguroso proceso de validación. Estos instrumentos fueron previamente ajustados y cumplen con los criterios de validez y fiabilidad aplicados a nivel nacional por Salhuana en 2018, asegurando así la precisión y calidad de los datos necesarios para el análisis.

1.4.3. Práctica

Se encuentra justificación porque en el contexto de estudio se requiere de información fundamentada y evidencias clínicas que permitan a las autoridades hospitalarias asumir decisiones que contribuyan a optimizar la atención del personal de enfermería; entre ellas se pueden considerar programas educativos, sesiones para sensibilizar a los enfermeros, soporte psicológico, entre otras acciones que se consideren pertinentes. Así también, se pueden considerar labores de consejería, apoyo y orientación dirigidas a los padres de familia, de manera que se sostenga una comunicación constante entre los enfermeros, los pacientes y los familiares, a fin de mejorar el fenómeno estudiado. No se puede soslayar el aporte que emerja a partir de las propuestas teóricas de Kalisch y Peplau, ya que esto permitirá definir lineamientos concretos acerca de la relevancia de fortalecer la coordinación entre los integrantes del staff de enfermería, de manera que se puede propiciar una interacción empática que favorezca la atención a los pacientes pediátricos.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La ejecución del estudio se llevará a cabo durante el periodo de septiembre a diciembre de 2025.

1.5.2. Espacial

El estudio se centrará en el servicio de emergencia de pediatría de un establecimiento hospitalario ubicado en la Av. Edgardo Rebagliati 490, en el distrito de Jesús María, Lima.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Se constituirá por progenitores de pacientes pediátricos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional:

Oztas y Ozakar (13), en el 2024, Turquía, consideraron el objetivo de “Investigar la satisfacción de los padres con la atención enfermera infantil”. El estudio fue transversal y correlacional; para esto incorporó a 143 personas, que dieron respuesta a dos baterías de preguntas con proceso de validación internacional. Se halló un 59% de satisfacción; con ello se pudo concluir que la satisfacción aún no alcanza los niveles suficientes y que se requiere tomar acciones que contribuyan a elevar la calidad del servicio (13).

Emefa et al. (14), en el 2024, Ghana, formularon el objetivo de “Evaluar la satisfacción de los padres con la atención de enfermería de pediatría”. Se siguió lo señalado para investigaciones transversales y cuantitativas; incorporando a 238 padres quienes dieron respuesta a una encuesta que incluyó preguntas para la satisfacción y la atención enfermera. Se encontró que 60,1% de los participantes se sintieron satisfechos. Se concluyó que el nivel de satisfacción aún requiere fortalecerse, a través de elementos como la condición del servicio, privacidad y tratamiento integral para el paciente.

Kruszecka et al. (15), en el 2021, Polonia, plasmaron como finalidad “Evaluar la satisfacción de los padres y la atención de enfermería en salas pediátricas”. Para efectuarlo se siguieron los criterios precisados para estudios correlacionales y se definió una muestra de 1030 padres. Se empleó un cuestionario (Empathic) y una ficha para datos sociodemográficos. El nivel de satisfacción que se logró fue alto en el 76%. Los mejores niveles se hallaron en la dimensión disponibilidad (91%) y en la de participación (72%). Se concluyó que hay significancia en la relación.

Otokwala et al. (16), en el 2020, Nigeria, tuvieron el objetivo de “Evaluar la satisfacción de las madres con la atención enfermera en pediatría”, para conseguirlo se empleó la metodología cuantitativa causal y se consideró a 115 participantes que aplicaron una encuesta. Al procesar la información se halló satisfacción en el 58,3% de mamás y en la atención enfermera se resaltó que el 70% resaltó la confiabilidad, habilidades y profesionalismo, concluyendo aún se necesita incrementar el nivel de satisfacción.

Naeem et al. (17), en el 2024, Pakistán, plasmaron el propósito de “Evaluar los niveles de satisfacción de los padres relacionados con los servicios de atención pediátrica”, mediante la investigación cuantitativa y alcance correlacional. La participación de 882 padres, que aplicaron la herramienta un cuestionario, permitió encontrar un grado medio de satisfacción en el 40,0% de casos; así también, se halló que los dominios con porcentajes más bajos fueron las relaciones interpersonales (50%) y calidad técnica (50%). Se concluyó que las relaciones interpersonales y la calidad técnica son intermedias y requieren fortalecerse.

2.1.2. A nivel nacional:

Verastegui (18), en el 2023, Lima, consideró el objetivo de “Identificar la relación entre la atención de enfermería y satisfacción de los cuidadores primarios en hospital pediátrico”, a través de las pautas correspondientes a los estudios correlacionales. En este caso se contó con 60 personas que dieron respuesta a dos encuestas, hallando que para el 98,3% de la muestra la atención enfermera tiene alto nivel y el 90% consideró que ambas variables tienen nivel alto. Conclusión: Existe una correlación positiva moderada entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del cuidador primario en una Clínica pediátrica. A pesar del hecho que, el 98.3% (n=59) participantes

de la muestra percibieron una tendencia positiva en la calidad de atención y el 90% (n=54) participantes de la muestra percibieron en promedio una alta satisfacción por el cuidado que recibe el paciente.

Irigoin et al. (19), en el 2023, Callao, con el fin de “Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y satisfacción familiar de pacientes pediátricos postoperados”, para ello se siguió los parámetros de los estudios no experimentales y correlacionales, con la participación de 40 individuos. Para el recojo de datos se empleó dos encuestas de tipo cuestionario del cuidado de enfermería y satisfacción familiar. El estudio utilizó una muestra censal de 40 padres de pacientes. Los resultados descriptivos mostraron que la percepción sobre el cuidado brindado por el personal de enfermería se registró como buena por el 75% de los participantes, mientras que el 25% restante la calificó como regular. En contraste, respecto a la satisfacción de los familiares, el 70% reportó insatisfacción con la atención recibida, y solo el 30% se declaró satisfecho. La conclusión principal es que no se identificó una relación directa, el estudio demostró una relación sustancial entre la calidad de la asistencia de enfermería y la percepción de satisfacción manifestada por los familiares de los pacientes pediátricos. Esta falta de correlación se atribuye a la valoración negativa que se evidenció en las diferentes dimensiones evaluadas de ambas variables. Esto sugiere la posible existencia de otros factores no medidos que influyen en el nivel de satisfacción de los padres.

Villavicencio (20), 2022, Lima, con el fin de “Establecer la relación de calidad de atención de enfermeras y satisfacción de madres”, El estudio se catalogó como investigación básica, utilizando un enfoque cuantitativo. El diseño fue no experimental, transversal y de nivel correlacional. La muestra estuvo compuesta por 50 madres de pacientes pediátricos hospitalizados. Para medir las variables, se utilizaron dos

cuestionarios tipo Likert. Los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a las madres de los niños hospitalizados indican que la percepción general sobre la calidad de atención se concentra en un nivel intermedio o moderado. Específicamente, una mayoría significativa (72%) de las madres encuestadas manifestaron que la calidad del servicio recibido se sitúa en un nivel medio. Por otro lado, un grupo considerable de encuestadas (20%) percibió la calidad de atención como alta. En contraste, solo una minoría, equivalente al 8%, reportó que la calidad de atención recibida era de un nivel bajo. La investigación concluye que la calidad del cuidado y la satisfacción de los parientes presentan un vínculo directo y estadísticamente relevante. Esta conclusión se fundamenta en la prueba Rho de Spearman, cuyo valor de significancia bilateral fue de 0.002.

Campos (21), en el 2022, Huancayo, tuvieron el propósito de “realizar una evaluación de la relación entre atención enfermera y satisfacción de los padres”, Este estudio se ejecutó bajo un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional. La población total estuvo conformada por 280 padres o cuidadores, de la cual se extrajo una muestra final de 137 participantes. Se utilizó como instrumento el cuestionario. Los hallazgos del estudio, indican que el nivel del cuidado proporcionado por enfermería en el área pediátrica no alcanza un nivel alto en ninguna de las dimensiones evaluadas. En general, los resultados se concentran en una percepción de calidad media. La percepción de calidad media sobresale consistentemente en cuatro dimensiones clave: elementos tangibles: El 65% de los encuestados reportó una calidad media en aspectos físicos y materiales, seguridad en el servicio: El 62.8% también percibió un nivel medio en la seguridad y confianza del servicio. empatía: Más de la mitad (56.2%) calificó la empatía del personal de enfermería como media, fiabilidad: el 53.3% consideró la fiabilidad del servicio en un nivel medio. Por otro lado, se identifica una debilidad crucial en la capacidad de respuesta, ya que esta es la única dimensión que registra mayoritariamente

una percepción de calidad baja, con un 51.1% de las respuestas. Este dato sugiere que la prontitud y la disposición del personal de enfermería para ayudar a los pacientes de forma rápida son el área más crítica a mejorar. Se concluye la existencia de una relación significativa entre la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres o cuidadores en el servicio de pediatría

Jiménez et al (22), en el 2022, Huancayo, tuvieron el propósito de “Determinar la relación entre satisfacción y calidad de atención de enfermería”. Esta fue una investigación de nivel básico que empleó un El estudio empleó un diseño observacional (no experimental), de naturaleza descriptiva correlacional y con un corte temporal único (transversal). La muestra incluyó a 50 progenitores de niños internados en el área pediátrica.se empleó como instrumento el cuestionario. Los hallazgos revelaron que la percepción asistencial del cuidado de enfermería fue alta para el 92% de las participantes, mientras que el 8% restante la consideró media. Se concluyó que Se identificó un vínculo relevante entre el nivel de la asistencia de enfermería y la conformidad de los progenitores. Una mejor calidad de atención influye positivamente en el nivel de satisfacción.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Calidad de atención de enfermería

Calidad de atención: Representa la medida en que los servicios provistos satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios, ajustándose a estándares profesionales y logrando resultados óptimos de salud o bienestar con el menor riesgo posible (23).

Calidad de enfermería en pediatría: La calidad de atención de enfermería pediátrica: se entiende como la provisión de cuidados específicos que cumplen con los más altos estándares éticos y profesionales, centrados en el niño, niña o adolescente como paciente y sujeto de derecho, y en su familia como unidad de cuidado (24).

Calidad de enfermería en el entorno de emergencia pediátrica

En el ambiente del servicio de emergencia considera a la calidad como la provisión de un cuidado integral que se centra en las necesidades totales del paciente infantil. Este enfoque exige una atención holística que va más allá de los procedimientos clínicos, buscando activamente la participación del niño y sus padres (o cuidadores). Su objetivo primordial es alcanzar resultados de salud superiores mediante un marco de trabajo centrado en la familia, mientras se garantiza que los servicios cumplen o superan los estándares de calidad y las normativas vigentes (25).

Asimismo, es importante destacar que los pacientes pediátricos se definen como todas aquellas personas comprendidas desde la infancia hasta la adultez temprana, es decir hasta alcanzar la mayoría de edad y en el servicio de pediatría se busca proporcionar atención integral con enfoque en acciones preventivas, afecciones, promoción del bienestar, monitorización del crecimiento y desarrollo cognitivo, social y físico (26).

El estado de salud de los pacientes del área pediátrica requiere de los cuidados y atención de profesionales enfermeros especializados, más aún por su condición vulnerable. Cabe resaltar que los enfermeros son un elemento clave dentro del servicio hospitalario, ya que son los que acompañan de manera permanente a los pacientes y mantienen una interacción constante con ellos (27). Por otra parte, asumen un rol esencial para interactuar con la familia, de forma que se integren de forma adecuada para contribuir a mejorar la salud de los menores; para ello es necesario que mantengan una constante comunicación con los pacientes y con los padres, de manera que se puedan comprender cuáles son los requerimientos que tienen y responder eficaz y eficientemente (28).

En ese sentido, la atención de enfermería se erige como un aspecto esencial durante todo el proceso, desde que el niño ingresa al servicio de hospitalización hasta su recuperación y posterior alta; de ahí la importancia de su perfil profesional y la calidad humana, dado que son elementos que jugarán un papel crucial para mantener una interacción adecuada con los pacientes, brindar asistencia especializada, ayuda terapéutica y promover acciones para lograr su recuperación (29).

De esta forma, la atención implica realizar diferentes procesos que contribuyan a optimizar la salud de los niños y promover el monitoreo permanente, de forma que administrar medicamentos, el cuidado del paciente y las acciones inherentes a su misión de cuidados humanizados para reducir el dolor o aplicar procedimientos inherentes al tratamiento prescrito, de forma que los pacientes pediátricos alcancen mejoría (30).

Desde esta perspectiva, la atención de enfermería es definida como la medida establecida para desplegar los servicios sanitarios a través de sistemas eficientes, eficaces, oportunos, equitativos y enfocados en el paciente, especialmente porque se constituye en un elemento esencial para la medición de la calidad dentro del entorno hospitalario,

debido a la cercanía que mantienen con los pacientes y la constante interacción (31). Sin embargo, para efectos del estudio se acogerá la definición brindada por Avedis Donabedian, quien la señala como un criterio o atributo del servicio sanitario que busca responder a las necesidades de los individuos (32).

No se puede dejar de precisar que este ámbito presenta mucha demanda de pacientes con diferentes niveles de gravedad, lo que muchas veces implica riesgo de complicación o de ocurrencias que pueden poner en riesgo la condición y la vida de los niños. En ese sentido, no es de extrañar que se susciten cuadros de dolor, miedo o ansiedad que derivan en situaciones poco favorecedoras para su recuperación, lo que también afecta a los padres de familia. En todos los casos, los enfermeros asumen constantes desafíos para brindarles atención oportuna (33).

Estrategias de enfermería

Es importante el uso de estrategias lúdicas que permitan a los enfermeros llegar a los pacientes de manera cercana y empática; esto también ayudará a establecer contacto directo e incluso involucrar a los padres en el tratamiento que se le brinda a los menores; en ese sentido, la utilización de juegos o actividades lúdicas se convierten en elementos esenciales para distraer a los niños, hacerlos partícipes de su recuperación o distraerlos de la situación que atraviesan; así también, se constituye en una herramienta terapéutica que permite reducir el malestar mental y emocional, la agresividad y optimizar las habilidades de interacción (34).

También se considera elemental contribuir a mejorar la nutrición de los niños hospitalizados, ya que cualquier tratamiento que se asuma implica precisiones de alimentación acordes a los requerimientos de los niños, con el objeto de fortalecer su organismo; también es necesario involucrar una vigilancia permanente, estrategias de

comunicación e interacción enfermera – paciente – padres, de manera que se puedan adherir al tratamiento prescrito y optimizar los resultados (35).

Se enfatiza la relevancia crítica de la comunicación terapéutica como un elemento fundamental en la atención de pacientes pediátricos, siendo su necesidad particularmente aguda en el contexto de una emergencia pediátrica. Esta interacción continua y efectiva resulta indispensable para establecer una sólida interrelación con los padres y, directamente, con los niños y adolescentes. Tal sinergia facilita la conjunción de esfuerzos esenciales para la recuperación y el manejo del menor. Además, la aplicación exitosa de esta estrategia comunicativa contribuye significativamente a mejorar el clima emocional y el ambiente asistencial. Esto es crucial, ya que permite reforzar las actitudes positivas que tienen un impacto directo en el proceso de mejoría, el manejo del estrés y el bienestar general del paciente pediátrico, especialmente en situaciones de crisis (36).

Dimensiones de la variable atención de enfermería

Dimensión técnico científico

Competencias que tienen las enfermeras para efectuar su labor y las acciones que requieren los pacientes (37). En ese sentido, es preciso considerar que la calidad del servicio es un elemento crucial y para lograrlo se requiere de las habilidades profesionales sobre la base de conocimientos generales y técnicos respecto a los procedimientos que debe realizar (38).

Dimensión humana

Esta dimensión se enfoca en la trascendencia de la labor enfermera y su misión de cuidados humanizados como acciones interconectadas e intersubjetivas que permiten brindar la atención que necesita el paciente (39).

Dimensión entorno

Se toman en cuenta aquí las condiciones con las que se cuenta para la atención, enfocadas en la seguridad de los niños, considerando la iluminación, los ruidos, los equipos, materiales e implementos en los que se efectúa la atención de los enfermeros y donde también se recibe a los padres de familia (40).

Teoría de enfermería

En esta investigación se acogerá como base de la variable atención de enfermería el Modelo de Cuidado Perdido de Enfermería que propuso Beatrice Kalisch, que se centra en la infraestructura, aspecto esencial para brindar condiciones adecuadas para internar al paciente de manera segura y oportuna; el segundo elemento es la atención al paciente, que considera todo el proceso desde que ingresa al hospital hasta que es dado de alta y las características del enfermero que implica evaluar las acciones enfermeras para que el paciente se recupere (41).

En este contexto, cabe resaltar la teoría de cuidados humanizados de Jane Watson, quien enfoca la labor enfermera desde los postulados de la fenomenología, es decir, se centra en la comprensión como elemento sustancial para brindar sus cuidados en función a las necesidades que tienen los pacientes; en el caso del ámbito pediátrico esta filosofía es sustancial ya que muchas veces es complicado conocer con exactitud lo que ellos necesitan, más aún si no pueden verbalizarlo de manera fluida; en ese sentido, los enfermeros especializados en este servicio deben buscar los mecanismos para interactuar con los pacientes y generar empatía para que ellos tengan la confianza de expresar lo que sienten (42).

2.2.2. Variable 2: Satisfacción de padres

Conceptualización

Un primer aspecto que se debe considerar aquí es que la experiencia que tienen los papás sobre la atención enfermera, así como las respuestas efectivas a sus expectativas son las que van a jugar a favor o en contra del sentimiento de satisfacción o insatisfacción según corresponda (43). Al respecto, uno de los principales indicadores que se evalúan en cuanto a calidad sanitaria es la atención enfermera, considerando todo el proceso desde el ingreso del paciente hasta que se le da el alta respectiva. De esta forma, si siente que su experiencia y la de su hijo es positiva entonces se podrá decir que su satisfacción se ha alcanzado, pero si la percepción de la atención enfermera es negativa, entonces es probable que no se alcance la satisfacción de los padres y se requerirá tomar decisiones orientadas a la mejora del servicio (44).

Desde esa perspectiva, es relevante tomar en cuenta que la satisfacción como tal no es la meta, sino lo que ello implica, porque solamente se logran altos niveles de satisfacción si la atención de los enfermeros es realmente efectiva y humana, sobre una base ética y del conocimiento que logren efectos positivos para recuperar la salud del paciente (45). Desde esta perspectiva, se toma como definición de la satisfacción de padres aquella que la establece como la diferencia entre las expectativas sobre la atención y el servicio que realmente reciben (46), considerando además que en la actualidad las tendencias en este campo radican en modelos enfocados en pacientes y sus familias (47).

Dimensiones de la variable satisfacción

Dimensión humana

Considera el cuidado humanizado que proporcionan los enfermeros e inicia desde que el niño ingresa al hospital y es valorado para su respectiva atención, continuando

durante cada uno de los procesos a los que debe someterse, considerando sobre todo su calidad de ser humano (48).

Dimensión oportuna

Se refiere al aviso pertinente y asertivo para realizar el trabajo enfermero, de manera que se puedan asumir las actividades oportunas respecto a los medicamentos prescritos, el confort, acciones para reducir el dolor, fármacos o terapias no farmacológicas que se requieran para contribuir a la recuperación del paciente o mantener una mejor calidad de vida (49).

Dimensión continua

Se refiere a las actividades de guía y consejería realizadas por enfermeras, de forma que puedan involucrar a los padres y paciente en aras de su pronta recuperación; en ese sentido, un aspecto necesario es la comunicación terapéutica, buscando no sólo ayudar al paciente sino también integrar a los padres (49).

Dimensión segura

Se considera las acciones de seguridad del niño, los protocolos y normas que se deben respetar en función al tipo de tratamiento, al espacio donde es atendido y la atención continua que deben recibir de forma constante por parte de los enfermeros, ya que estos profesionales son los que mantienen el contacto directo con ellos y los responsables de que las condiciones de atención sean las más adecuadas (49).

Teoría de enfermería

Se sustentó en las propuestas de Hildegard Peplau y su Modelo de Cuidado de Enfermería, en el que se destacan los criterios de cuidado que deben tener los enfermeros durante la atención que brindan a sus pacientes, más aún en el caso de los pacientes

pediátricos, panorama que requiere de la interacción constante con los padres de familia, buscando mecanismos que los integren y se sientan cercanos a todo el proceso de atención. Así también, se consideran las estrategias que asumen los enfermeros para superar las brechas y limitaciones que existen en el servicio de salud para aportar de modo efectivo a la recuperación del paciente y mantener una conexión positiva con ellos y sus padres, de manera que se puedan alcanzar sus expectativas y alcanzar su satisfacción (50).

No se puede dejar de lado la teoría del entorno de Florence Nightingale, icónica enfermera que resaltó la relevancia del entorno en el cual se despliega la calidad de atención, buscando que el ámbito se encuentre libre de gérmenes y patógenos que puedan afectar a los pacientes; asimismo, de acuerdo con esta propuesta teórica la labor enfermera debe ser muy minuciosa, oportuna y basada en la evidencia, de manera que se pueda responder de manera efectiva para mejorar la condición de los pacientes; en el caso de los pacientes pediátricos esto debe subrayarse, porque no sólo se encuentran involucrados los pacientes sino también los familiares, quienes juegan un rol esencial para contribuir al tratamiento y al pronto restablecimiento de la salud, más aún porque considera que la calidad de atención trasciende la salud física para mejorar el bienestar general, ayudando a los pacientes y a sus familias (51).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hipótesis de trabajo (Hi)

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima, 2025.

Hipótesis nula (H₀)

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima, 2025.

2.3.2. Hipótesis específicas**Hipótesis específica 1**

H_i: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima,2025,

Hipótesis específica 2

H_i: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima,2025,

Hipótesis específica 3

H_i: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima,2025,

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Será un estudio hipotético – deductivo, porque se encuentra dentro de los parámetros del método científico e implica utilizar procesos lógico - deductivos, a partir de hipótesis o supuestos que deben ser demostrados (52); así también, este método parte de la teoría existente sobre la materia de estudio para formular hipótesis de estudio, mediante el razonamiento deductivo que posteriormente se busca validar a través del recojo de datos, tal como se hará en esta investigación (53).

3.2. Enfoque de la investigación

Cuantitativo, el cual tiene sus orígenes en el término latino quantitas que está vinculado a la utilización de conteos numéricos y la aplicación de métodos matemáticos que se emplean mediante procedimientos secuenciales que permiten la comprobación de algunas suposiciones previamente establecidas; en ese sentido, en el estudio que se propone se harán análisis estadísticos que contribuirán a realizar mediciones, dentro de un ámbito específico (54).

3.3. Tipo de investigación

Aplicada, porque ayudará a identificar propuestas para solucionar diversas necesidades, con la finalidad de optimizar la labor, mediante acciones prácticas tanto a nivel institucional como en el ejercicio profesional (55).

3.4. Diseño de la investigación

Diseño

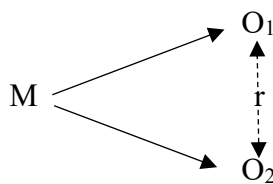
Está referido a la estrategia o plan que se seguirá para la obtención de información y responder al planteamiento de un fenómeno; desde esa perspectiva, en este trabajo será no experimental, es decir no se realizarán cambios (56).

Corte

Transversal ya que se efectuará en un solo momento, es decir alude a un tiempo único o también denominado sincrónico (57).

Nivel o alcance

Correlacional, considerando que se realizarán procedimientos de contraste para establecer probables relaciones (57).



- M= enfermeras
- O₁= atención de enfermería.
- O₂= satisfacción
- r = probable relación

3.5. Población, muestra y muestreo

Población, La población se define como el conjunto completo y claramente delimitado de individuos, eventos, o unidades de análisis que poseen las características comunes que son objeto de estudio en la investigación (58). Para este estudio en particular, se trabajará con una población delimitada a 150 padres que cumplan con los criterios de inclusión establecidos.

Muestra, es el subconjunto representativo de la población que se selecciona para ser estudiado, especialmente cuando la población es demasiado grande para analizarse en su totalidad (58).

Muestreo

Es el proceso sistemático de seleccionar un subconjunto (muestra) de elementos de una población mayor con el fin de estudiar sus características (58).

Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza 95%

e = suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09),

$$n = \frac{157 * 1.962 * 0.5 * 0.5}{0.052 * (157 - 1) + 1.962 * 0.5 * 0.5}$$

$$0.052 * (157 - 1) + 1.962 * 0.5 * 0.5$$

Resultado Final: N=108

Criterios de inclusión

Padres de familia que:

- Sus hijos recibieron atención en el servicio de emergencia de pediatría.
- Realicen visitas continuas a sus hijos.
- Quieran formar parte de la indagación.
- Hayan firmado el consentimiento respectivo.

Criterios de exclusión

- Progenitores cuyos hijos hayan recibido asistencia en otros entornos.
- Que no estén en condiciones para responder a los instrumentos.
- Que rechacen la invitación a participar

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención de enfermería	Estándares que se cumplen con el objeto de brindar atención eficaz y eficiente centrada en los pacientes (29).	Estándares que los enfermeros deben alcanzar para lograr un servicio asistencial de alto nivel. Con el fin de evaluar la calidad del cuidado esta se realizará través de un cuestionario, considerando las siguientes dimensiones técnico científico, humano y entorno.	Técnico – científico	Información Cuidados Efectividad	Ordinal	Mala (1 – 25) Regular (26 – 50) Buena (51 – 75)
			Humano	Interrelación Actitudes		
			Entorno	Privacía Acondicionamiento		
Satisfacción	Discrepancia que existe entre el nivel de servicio que el usuario espera obtener y el cuidado real que finalmente le fue proporcionado (42).	Grado de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería proporcionada. Para medir la satisfacción, se utilizará un cuestionario, considerando las siguientes dimensiones humana, oportuna, continua y segura	Humana	Empatía Normatividad	Ordinal	Muy satisfecho (49 – 64) Satisfecho (33-48) Poco satisfecho (17- 32) Nada satisfecho (1 – 16)
			Oportuna	Apertura Atención		
			Continua	Seguimiento Orientación		
			Segura	Procedimientos Contextualización		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La encuesta, procedimiento que implica el uso de instrumentos conformados por una serie de cuestiones que buscan recolectar datos; para efectos de esta investigación se aplicarán dos cuestionarios (58).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Cuestionario para medir la variable calidad de atención de enfermería

Fue elaborado por Salhuana (59) en 2018. La aplicación puede darse individualmente o en grupo. Tiempo estimado de 25 minutos y considera 25 preguntas estructuradas. El instrumento de medición se organiza en tres dimensiones fundamentales: la técnico-científica (con 9 ítems), la humana (con 8 ítems) y la de entorno (compuesta por 8 ítems). Para la calificación se emplea una escala de Likert con tres niveles de respuesta: 1 (Nunca), 2 (A Veces) y 3 (Siempre). Los baremos serán: mala =1 – 25; regular = 26 – 50 y buena =51 – 75 (57).

Cuestionario para medir la variable satisfacción

Desarrollado por Salhuana (59). en el año 2018. Se puede administrar de manera colectiva o individual, con una duración estimada de 20 minutos. Incluye 16 interrogantes, El constructo se desglosa en cuatro dimensiones clave: humana (5 ítems), oportuna (4 ítems), continua (3 ítems) y segura (4 ítems). Para la medición, se utiliza una escala de tres puntos con la siguiente equivalencia: Siempre (3), A Veces (2) y Nunca (1).

Escala de valoración: muy satisfecho = 49 – 64; satisfecho = 33-48; poco satisfecho = 17-32 y nada satisfecho = 1 – 16 (59).

3.7.3. Validación

Fue efectuada por Salhuana (59), mediante juicio de 7 expertos que revisaron los dos instrumentos y dieron veredicto favorable. Así también, se hizo la prueba binomial en la que se consideró a los dos instrumentos, obteniendo un $p=0.031 - p < 0.05$ (59).

3.7.4. Confiabilidad

El instrumento 1 se pasó por el Alfa de Cronbach y se obtuvo el coeficiente = 0.78 y el cuestionario 2, alcanzó 0.81 en Alfa (59).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Las respuestas serán transferidas a una matriz de datos para su análisis. Con ello, se podrá conseguir los totales que se trasladarán al SPSS 27, de manera que se puedan realizar los procesos inherentes. El análisis de datos incluirá el cálculo de estadísticas descriptivas e inferenciales. Se comenzará con la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, apropiada para la muestra de 108 unidades de estudio. Este paso es esencial para confirmar la selección de la prueba inferencial: si los datos no siguen una distribución normal, se justificará el uso de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, la cual es adecuada para variables de naturaleza cualitativa (o de orden).

3.9. Aspectos éticos

Se considerarán 4 principios (60):

Autonomía: porque habrá un absoluto respeto respecto a lo que decidan los participantes de ser o no parte del estudio. En el caso de aceptación firmarán consentimiento informado.

No maleficencia: dado que no existirá peligro o riesgo para los participantes.

Justicia: no habrá discriminación, malos tratos o falta de respeto.

Beneficencia: los principales beneficiados serán los pacientes pediátricos, dado que recibirán una mejor calidad en la atención durante su estancia y, de esta manera, los padres también sentirán satisfacción al notar mejoras en el servicio.

El Comité de ética en investigación de la universidad revisará este proyecto de estudio para su aprobación, con lo cual se asegurará que se cumple con los requisitos y directrices establecidos por esta Casa Superior de Estudio. Se cuidará que todas las fuentes sean debidamente citadas y referencias respetando así los correspondientes derechos de autor. Todos los hallazgos que se realicen guardarán la más absoluta confidencialidad; en ese sentido, no se divulgará información sobre los participantes y los instrumentos aplicados serán guardados bajo estrictas medidas de seguridad.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	2025			
	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
Determinar la cuestión principal	X			
Seleccionar la literatura	X			
Elaborar las bases teóricas	X	X		
Explicar relevancia y justificaciones	X	X		
Formular preguntas y objetivos		X		
Definir marco metodológico		X	X	
Universo de estudio, selección y unidad de análisis		X	X	
Técnicas e instrumentos para recolectar información		X	X	
Aspectos bioéticos			X	
Métodos para analizar la data			X	
Aspectos administrativos			X	
Elaborar anexos				X
Aprobación de investigación				X
Sustentar				X

4.2. Presupuesto

	Materiales	Unidad	Total	Costo (S/.)	
				Unitario	Total
Servicios	Laptop	1	1	2.800	2.800.00
	Anillado	1	3	10.00	30.00
	Refrigerios	1	20	7.00	140.00
	Transportes	1	50	2.00	100.00
	Diversos				200.00
	Subtotal				3270.00
Recursos materiales	Hojas A-4	1,000	1	25.00	25.00
	Bolígrafos	1	6	2.00	12.00
	Archivador	12	6	15.00	75.00
	USB	1	1	40.00	40.00
	Otros				100.00
	Subtotal				252.00
N°	ÍTEMS				COSTO (S/.)
1	Servicios				3270.00
2	Bienes				252.00
TOTAL					3522.00

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Un informe de las Naciones Unidas revela que un niño o un joven murió cada 4,4 segundos en 2021. [Internet] Suiza, 2023. [Consultado 11 Agost. 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/10-01-2023-a-child-or-youth-died-once-every-4.4-seconds-in-2021---un-report>
2. Gonbaki Z, Mirzaie M, Taheri Z, Abagdar M. The quality of nursing care from the perspective of hospitalized school-age children. *J Pediatric Nurs.* [Internet] 2024; 77:e283-e289. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2024.04.042>
3. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la supervivencia y el bienestar de los niños. [Internet] Suiza, 2020. [Consultado 16 Agost. 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/children-reducing-mortality>
4. Loureiro F, Borges Z. Estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel Delphi. *Enferm. glob.* [Internet] 2021; 20(62): 129-175. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.429701>
5. Jin I, Ha H. Factors influencing the quality of nursing care as perceived by mothers of hospitalized children in South Korea. *Enferm. glob.* [Internet] 2021; 27(3): 266-275. Disponible en: <https://doi.org/10.4094/chnr.2021.27.3.266>
6. Lasater K, McCabe M, Lake E, Frankenberger D, Roberts K, Agosto P, et al. Safety and Quality of Pediatric Care in Freestanding Children's and General Hospitals. *Hosp Pediatr.* [Internet] 2020; 10(5): 408-414. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7187389/#__ffn__sectitle
7. Gulay O, Ozakar S. Levels of nursing support and satisfaction of parents with children having pediatric inpatient care. *J Pediatr Nurs.* [Internet] 2024. Disponible en: https://www.unboundmedicine.com/medline/citation/38461118/Levels_of_nursing_

- support_and_satisfaction_of_parents_with_children_having_pediatric_inpatient_care.
8. Muhayimana D, Arakaza D, Ndayegamiye D, Bamboneyeho J, Anna T, Niyongabo E. Pediatric Nursing Care and Its Practices in three Health Care Facilities. *Open J Nurs.* [Internet] 2020; 10(12). Disponible en: <https://doi.org/10.4236/ojn.2020.1012093>
 9. Consejo Internacional de Enfermeras. Apoyar y retener en 2022 y más allá: la fuerza laboral de enfermería global y la Covid-19. [Internet] 2022. Disponible en: https://www.icn.ch/system/files/2022-02/Sustain%20and%20Retain%20in%202022%20and%20Beyond-%20The%20global%20nursing%20workforce%20and%20the%20COVID-19%20pandemic_SP.pdf
 10. Sociedad Latinoamericana de Cuidos Intensivos Pediátricos. Consenso Latinoamericano de manejo de sepsis en niños: Task Force de la Sociedad Latinoamericana de Cuidos Intensivos Pediátricos (SLACIP). Consenso. [Internet]. 2022; 43(1): 51-69. Disponible en: <https://actapediatrica.org.mx/descarga/5041/>
 11. Ministerio de Salud. Análisis de la Situación de Salud del Perú 2021. [Internet] 2023. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/6279.pdf>
 12. Ministerio de Salud. Diagnósticos de brechas de infraestructura y equipamiento del sector salud. [Internet] 2022. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2022/diagnostico-brechas-infraestructura-sector-salud-2022.pdf>
 13. Oztas G, Ozakar S. Levels of nursing support and satisfaction of parents with children having pediatric inpatient care. *J Pediat Nurs.* [Internet] 2024; 77: e24-e30. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2024.03.004>

14. Emefa A, Sika P, Douglas W, Ismaila A, Beatrice B, Agani A. Parent Satisfaction with Nursing Care Provided to Children at A Pediatric Unit in Ghana. *Int J Nurs Health Sci.* [Internet] 2024; 10(1): 1-10. Disponible en: <https://doi.org/10.14445/24547484/IJNHS-V10I1P101>
15. Kruszecka A, Cepuch G, Gniadek A, Smolen E, Piskorz K, Micek A. Selected predictors of parental satisfaction with child nursing care in paediatric wards in Poland—Cross-sectional study. *PlosOne.* [Internet] 2021; 19. Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0260504>
16. Otokwala O, Peretomode E, Udo E, Amadi E, Diorgu F. Mothers' Satisfaction With Nursing Care Received By Pediatric Patients In A Tertiary Hospital In South-South Nigeria. *Int J Nur Health Science.* [Internet] 2020; 6(2): 27-33. Disponible en: <http://www.internationaljournalsrsg.org/IJNHS/paper-details?Id=53>
17. Naeem B, Nasim J, Anwar A, Noor S, Arshad A, Zamrood M et al. Assessment of parental satisfaction with paediatric health services in public sector tertiary hospitals within a low-income setting using Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ-18). *BMJ Paediat Open.* [Internet] 2024; 8(1). Disponible en: <https://bmjpaedsopen.bmj.com/content/8/1/e002418>
18. Verastegui S. Calidad del profesional de enfermería y satisfacción del cuidador primaria en una clínica pediátrica, Los Olivos, 2023. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Privada del Norte, 2023. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35091>
19. Irigoín A, Berrios F, Espinoza C. Cuidado de enfermería y satisfacción familiar de pacientes pediátricos postoperados del servicio de traumatología del Instituto Nacional de Salud del Niño Breña Lima, 2023. [Tesis para optar el título de segunda especialidad en enfermería pediátrica]. Callao: Universidad Nacional del Callao,

2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/item/09f004b0-cde4-4d6b-8931-d0054329cf4b>
20. Villavicencio Y. Calidad de atención de enfermeras y nivel de satisfacción de madres de niños hospitalizados en un hospital del Cusco, 2022. [Tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98777/Villavicencio_MY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Campos A. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción de los padres o cuidadores. Servicio de Pediatría. Hospital regional docente materno infantil El Carmen. Huancayo – 2021. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Salud de la Mujer, del Niño y del Adolescente]. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, 2022. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/502f096a-75cd-4b56-8608-247727f4488d>
22. 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. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada de Enfermería]. Huancayo: Universidad Roosevelt, 2022. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1341/TESIS%20JIMENEZ%20-%20RAMOS.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
23. - Mora Medina Allison Alejandra, Chiriguaya Savinovich Coraima, Rocafuerte Naranjo Gustavo. Gestión de la calidad de la atención en salud. MasVita [Internet]. 2024 [citado 7 octubre de 2025]; 6(1): 48-54. Disponible en: <https://doi.org/10.47606/acven/mv0226>.

24. - Ruiz-Cerino Juana María, Tamariz-López María Magdalena, Méndez-González Lucia Amairani, Torres-Hernández Liliana, Duran-Badillo Tirso. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [revista en la Internet]. 2020 [citado 7 octubre de 2025]; 5(14): e174. Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
25. Karatas N, Gurcan M, Kaya A, Iyi Z, Isler A. Quality of pediatric nursing care is effective in reducing fears of nursing interventions and materials used in hospitalized children: Results of a clinic-based study. *J Pediatric Nurs.* [Internet] 2025; 84:8-14. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2025.05.007>
26. Boudreau A, Hamling A, Pont E, Pendergrass T, Richerson. Pediatric Primary Health Care: The Central Role of Pediatricians in Maintaining Children’s Health in Evolving Health Care Models. *Pediatrics.* [Internet] 2022; 149(2):e2021055553. Disponible en: <https://doi.org/10.1542/peds.2021-055553>
27. Benarroum M. La importancia de la enfermería en la gestión de la calidad asistencial y seguridad del paciente. *Conoc. enferm.* [Internet] 2023; 21: 07-21. Disponible en: <https://www.conocimientoenfermero.es/index.php/ce/article/view/265/147>
28. Kruszecka A, Smolen E, Cepuch G, Piskorz 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): 1774. Disponible en: [10.3390/ijerph16101774](https://doi.org/10.3390/ijerph16101774)
29. Takele A, Adamu A, Debalkie D. Quality of Pediatric Healthcare Services and Associated Factors in Felege-Hiwot Comprehensive Specialized Hospital, North – West Ethiopia: Parental Perception. *Patient Prefer Adherence.* [Internet] 2020; 14: 1649-1658. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/PPA.S264106>

30. Forsner M, Morelius E, Hanberger L. Questionnaires to Measure Process and Structure of Quality Indicators for Pediatric Nursing. *Pediatr Qual Saf.* [Internet] 2021; 6: e381. Disponible en: [10.1097/pq9.0000000000000381](https://doi.org/10.1097/pq9.0000000000000381)
31. Ojewale L, Akingbohunge O, Akinokun R, Akingbade O. Caregivers' perception of the quality of nursing care in child health care services of the University College Hospital, Nigeria. *J. Ped. Nurs.* [Internet] 2022; 66: 120-124. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2022.05.024>
32. Stavropoulou A, Rovithis M, Kelesi M, Vasilopoulus G, Sigala E, Papageorgiou. What Quality of Care Means? Exploring Clinical Nurses' Perceptions on the Concept of Quality Care: A Qualitative Study. *Clin. Pract.* [Internet] 2022; 12: 468-481. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/clinpract12040051>
33. Gelkop C, Kagan I, Rozani V. Are emotional intelligence and compassion associated with nursing safety and quality care? A cross-sectional investigation in pediatric settings. *J Pediat Nurs.* [Internet] 2022; 62: E98-E102. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2021.07.020>
34. Gomes L, De Oliveira C, Dimas J, Ribeiro P, Feitosa J, Bezerra E, et al. Use of therapeutic play in nursing care for school-age children: a scoping review. *MedRxiv.* [Internet] 2022. Disponible en: <https://doi.org/10.1101/2022.03.18.22272614>
35. Sayuri M, Neill S, Falleiros D. Nursing strategies for child health surveillance. *Rev Lat Am Enfermagem.* [Internet] 2018; 26: e3007. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6053288/>
36. Yeon S, Cho H. Exploring the Influences of Nurses' Partnership with Parents, Attitude to Families' Importance in Nursing Care, and Professional Self-Efficacy on Quality of Pediatric Nursing Care: A Path Model. *Int J Environ. Res. Public Health.*

- [Internet] 2020; 17 (5452): 1-13. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17155452>
37. Zegarra M, Arias Y, Nuñez C, Mannarelli M, Figueroa E, Rodríguez P. Diagnóstico de la enfermería en el Perú. Una perspectiva histórica y equidad de género. [Internet] Lima, 2021. Disponible en: https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf
38. Yang J, Liu F, Yang C, Wei J, Ma Y, Xu L. Application of Donabedian Three-Dimensional Model in Outpatient Care Quality: A Scoping Review. *J Nurs Management*. [Internet] 2025; 6893336. Disponible en: <https://doi.org/10.1155/jonm/6893336>
39. Melita A, Jara P, Moreno M. Percepciones de pacientes hospitalizados en unidades médico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Enferm*. [Internet] 2021; 10(1). Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481>
40. Paravic T, Lagos M. Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Cienc. enferm*. [Internet] 2021; 27. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>
41. Silva M, López J, Moreno M, González P, Interrial M. Cuidado de enfermería perdido y factores contribuyentes en un hospital de Tabasco, México. *Hor. Sanit*. [Internet] 2021; 20(2): 207-215. Disponible en: <https://doi.org/10.19136/hs.a20n2.4041>
42. Ghanbari L, Adib M, Dianti M. Human Caring: A Concept Analysis. *J Caring Sci*. [Internet] 2022;11(4):246-254. Disponible en: <https://doi.org/10.34172/jcs.2022.21>
43. Hoodbhoy Z, Rasheed M, Sherali F, Hussain S, Hasan R, Hameed A et al. A Framework for Improving Parent Satisfaction With the Inpatient Pediatric Admission Process: Experience From a Low-Resource Setting. *J Pat Exp*. [Internet] 2020; 7(6): 1029-1035. Disponible en: <https://sagepub.com/journals-permissions>

44. Gómez M, Lozano J, Lanzarote M, Rupérez R, Avilés I, Schoenfelder T, et al. A Measurement Scale to Assess Children's Satisfaction with Hospitalization in the Andalusian Population. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. [Internet]. 2019; 16 (3110): 1-10. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph16173110>
45. Kaipio J, Karisalmi N, Hiekkänen K, Stehammar H, Lahdenne P. Development of the Patient Experience Questionnaire for Parents of Pediatric Patients (PEQP). *Stud Health Technol Inform*. [Internet]. 2019; 257: 200-205. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30741196/>
46. Tlacuilo A, Vizcarra M, Morgan Z, Hernández A, Ortega R, Guevara E. Parental satisfaction with health care during child hospitalization at a social security facility in Mexico. *Bol Med Hosp Infant Mex*. [Internet]. 2021; 78(6): 549-556. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24875/BMHIM.21000051>
47. Palomares L, Hernández I, Gómez C, Sánchez M. Presencia de los padres durante procedimientos pediátricos invasivos ¿De qué depende? *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. [Internet]. 2023, 31: e3827. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/B5fmyDLbpRJh8bQN9PtMNvh/?format=pdf&lang=es>
48. Meneses M, Suyo J, Fernández V. Humanized Care From the Nurse-Patient Perspective in a Hospital Setting: A Systematic Review of Experiencias Disclosed in Spanish and Portuguese Scientific Articles. *Frontiers Pub Health*. [Internet]. 2021; 9:737506. Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.737506>
49. Sridhar S, Schmid A, Biziyaremye F, Hodge S, Patient N, Wilson K. Implementation of a Pediatric Early Warning Score to Improve Communication and Nursing Empowerment in a Rural District Hospital in Rwanda. *Glob Health: Scienc Pract*.

- [Internet]. 2020; 8(4): 838 – 845. Disponible en:
<https://www.ghspjournal.org/content/ghsp/8/4/838.full.pdf>
50. Wasaya F, Shah Q, Shaheen A, Carroll K. Peplau's Theory of Interpersonal Relations: A Case Study. *Nurs Sci Q*. [Internet]. 2021; 34(4): 368-371. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34538167/>
51. Sheehan R, Ryder M, Brenner M. Quality care for children and young people with complex and integrated care needs: A discussion on nursing-sensitive indicators. *Int J Nurs Stud Adv*. [Internet]. 2024; 8:100275. Disponible en:
<https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2024.100275>
52. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística. 1.^a ed. Universidad Ricardo Palma; 2018. 146 p.
53. Salgado C. Manual de Investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa. 1.^a ed. Universidad Marcelino Champagnat; 2018. 223 p.
54. Hernández R, Mendoza P. Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1.^a ed. McGraw-Hill Interamericana Editores; 2018. 753 p.
55. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. 1.^a ed. Universidad Internacional del Ecuador; 2020. 131 p.
56. Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill; 2014. 634 p.
57. Hernández R., Méndez S, Mendoza C, Cuevas A. Fundamentos de Investigación. México: McGraw Hill; 2017. 268 p.
58. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. Lima: Ediciones de la U, 2018. 560 p.

59. Salhuana F. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José, Chíncha 2016. [Tesis de Maestría].
Chimbote: Universidad San Pedro; 2018. Disponible en:
<https://repositorio.usanpedro.edu.pe/items/1fb2b24c-0a60-48be-a478-5c778fbba864>
60. Honorato M, Pinto N, De Souza R, Carvalho R, Morgandinho F, Cordero J. Principio bioético de la autonomía en la atención a la salud indígena. Rev Bioet. [Internet] 2022; 30(2): 373-381. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-80422022302533ES>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima, 2025

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima, 2025?</p>	<p>Objetivo general Determinar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima, 2025.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima, 2025. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima, 2025.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones: 1. Técnico científico. 2. Humano 3. Entorno</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los padres</p> <p>Dimensiones</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Método y diseño de investigación Método: hipotético deductivo Tipo: aplicado Diseño: No experimental – Nivel: correlacional de corte transversal</p> <p>Población y muestra Población 150 padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima.</p>
<p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico-científico y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría? ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión 	<p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Establecer cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico-científico y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría. Establecer cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en 	<p>Hipótesis específicas: Hi₁: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico-científico y la satisfacción de padres de pacientes</p>	<p>1. Humana 2. Oportuna 3. Continua 4. Segura</p>	

<p>humano y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría?</p>	<p>su dimensión humano y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría.</p> <p>3. Establecer cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría .</p>	<p>atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima, 2025.</p> <p>Hi₂: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima,2025</p> <p>Hi₃: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría de un hospital de Lima, 2025.</p>	<p>Muestra</p> <p>108 padres de pacientes pediátricos de emergencia de un hospital de Lima</p>
---	---	---	---

Anexo 2. Instrumentos

Instrumento 1

“Cuestionario para medir la variable calidad de atención de enfermería”

(Salhuana F. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José, Chincha 2016)

El cuestionario permitirá recabar información sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría. Se le invita a realizar este breve cuestionario contestando las preguntas de la manera más sincera posible.

N°	Enunciado	Nunca	A veces	Siempre
		1	2	3
	TÉCNICO - CIENTÍFICO			
1	La enfermera le explica antes de realizarle algún procedimiento a su niño			
2	Al ingresar recibió indicaciones de la enfermera sobre los ambientes y normas de la Institución			
3	La enfermera le informa sobre cómo prevenir complicaciones cuando su niño salga de alta			
4	La enfermera controla a su niño temperatura, pulso y respiración en cada turno.			
5	Al realizarle algún procedimiento especial a su niño la enfermera cuenta con todo el equipo necesario			
6	Cree que la enfermera es dinámica a la hora de realizar sus cuidados			
7	La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a la higiene-comodidad.			
8	La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a seguridad (barandas)			
	HUMANO	Nunca	A veces	Siempre
9	Cuando la enfermera se acerca a usted y a su niño lo saluda			
10	La enfermera le habla en tono de voz alta para atender a su niño			
11	La enfermera respeta su opinión cuando usted hace alguna observación.			
12	Las enfermeras se preocupan cuando ven decaído a su niño			
13	Si usted está triste (preocupado) la enfermera se acerca a conversar con usted			
14	Las enfermeras tienen paciencia cuando atienden a su niño.			

15	La enfermera lo escucha cuando usted tiene alguna queja.			
16	Las enfermeras inspiran confianza al atender a su niño			
17	Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño.			
	ENTORNO	Nunca	A veces	Siempre
18	La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)			
19	La enfermera respeta la individualidad del niño			
20	El personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño.			
21	La enfermera le informo sobre cómo mantener el orden en el ambiente.			
22	El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención.			
23	El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención.			
24	La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado.			
25	Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño.			

Instrumento 2

“Cuestionario para medir la variable satisfacción de los padres”

Salhuana F. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José, Chincha 2016.

El cuestionario servirá para recopilar información respecto a la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima. Se le invita a realizar este breve cuestionario contestando las preguntas de la manera más sincera posible.

N°	Enunciado HUMANA Está satisfecho con:	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4
1	La forma de saludar de la enfermera cada vez que ingresa o se retira de la habitación de su niño (a)				
2	Menciona el nombre de su niño (a) cuando se dirige a él o ella				
3	La relación mantenida durante la hospitalización de su niño (a).				
4	El trato que le ha brindado durante la hospitalización de su niño (a)				
5	El respeto que le ha mostrado durante la hospitalización de su niño (a)				
	OPORTUNA	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
6	El cuidado que ofrece a su niño para disminuir su dolor o malestar				
7	El cuidado que ofrece cuando anima a su niño durante la administración de su tratamiento				
8	El cuidado que ofrece la enfermera para satisfacer su necesidad de higiene y confort				
9	Información que le brinda sobre la evolución de su niño (a)				
	CONTINUA	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
10	La orientación que le ofrece para que Ud. Pueda cuidar a su niño mientras está hospitalizado				
11	La preocupación por su niño (a) a pesar de tratarse de estar en condiciones de alta				
12	La información que le proporciona sobre el				

	cuidado de su niño (a) para que Ud. continúe haciéndolo en casa.				
--	--	--	--	--	--

	SEGURA	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
13	La preocupación de la enfermera por mantener la seguridad de la unidad donde se encuentra su niño (a)				
14	El cuidado que ofrece para hacer sentir seguro al niño y a Ud. mientras está hospitalizado.				
15	El cuidado que tiene la enfermera antes de realizar algún procedimiento a su niño (a)				
16	La explicación que ofrece la enfermera sobre los procedimientos que le realizará a su niño (a)				

Anexo 3: Consentimiento informado

Consentimiento informado para participar en un proyecto de investigación

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadora: Lic. Jessica Lizeth Nunahuanay Ore

Título del proyecto: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025.

Propósito del estudio:

Lo invitamos a participar de un estudio llamado: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres de pacientes atendidos en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Jessica Lizeth Nunahuanay Ore. El propósito del estudio es: determinar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos atendidos en el servicio de hospitalización de un hospital de Lima, 2025. Su ejecución ayudará a determinar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios.

La aplicación del cuestionario tendrá una demora aproximada de 25 minutos. Los resultados de los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

Beneficios

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco 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 su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Jessica Lizeth Nunahuanay Ore, al celular 969 433 779 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética

para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail:
comite.etica@ uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI:




18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-31	4%
2	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	3%
3	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-27	3%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-15	1%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-05	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-22	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-26	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2024-06-27	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-23	<1%
10	Trabajos entregados	Higher Education Commission Pakistan on 2025-07-22	<1%
11	Trabajos entregados	Submitted on 1685564814059	<1%