



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 la satisfacción de los padres en el servicio
de pediatría de un hospital de Lima, 2025

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

Presentado por:

Autora: Millones Trinidad, Milagros Lissette

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1936-3456>

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

Lima – Perú

2026

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

Yo, **Millones Trinidad Milagros Lissette**, 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 LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2025**” Asesorado por el docente: Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia DNI 09542548, ORCID N°: 0000-0002-6982-7888 tiene un índice de similitud de (22) (Veintidos) % con código **oid: :14912:597515835** verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

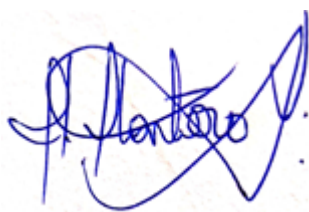
1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. 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

Millones Trinidad Milagros Lissette

DNI: 43354423



Firma

Marcos Antonio Montoro Valdivia

DNI: 09542548

Lima, 04/06/2026

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

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

El resultado de la similitud general muestra un 2% excedente y en la primera fuente primaria existe un 4% excedente del porcentaje permitido. Estos excedentes corresponden a aspectos metodológicos que se centran mayormente en el presupuesto, cronograma de actividades, en el problema, objetivo e hipótesis general y específicos, en el resumen y abstract, y en la tabla de operacionalización.

Dedicatoria

Mi trabajo lo dedico a mis hijos, que son el mejor regalo que Dios me dio a mi esposo por todo su apoyo y a mi madre que es la fuente de mi inspiración para seguir adelante.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Privada Nibert Wiener por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de avanzar en mi carrera profesional. Asimismo, quisiera agradecer a todas las personas que contribuyeron con el desarrollo de esta investigación.

ÍNDICE

ÍNDICE.....	v
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	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. Justificación de la Investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Practica.....	5
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	9
2.2. Bases teóricas	12
La calidad de atención de salud	12
2.2.2. Satisfacción de los padres	16
2.2.3. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson	20
2.3. Formulación de hipótesis	21
2.3.1. Hipótesis general	21
2.3.2. Hipótesis específicas	21
3. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Método de la investigación	22
3.2. Enfoque de la investigación	22
3.3. Tipo de la investigación	22

3.4. Diseño de la investigación	23
3.6. Población, muestra y muestreo	24
3.7. Variable y Operacionalización.....	27
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.8.1. Técnica	28
3.8.2. Descripción del instrumento	28
3.8.3. Validación	30
3.8.4. Confiabilidad.....	31
3.9. Plan de procesamiento y análisis de datos	31
3.10. Aspectos éticos.....	33
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	35
4.1. Cronograma de actividades.....	35
4.2. Presupuesto	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	45
Anexo 1: Matriz de consistencia	45
Anexo 2: Instrumentos.	50
Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....	48
Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....	48

Resumen

El objetivo del proyecto es “Determinar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025”. Para ello, la metodología adoptada considera un enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, tipo aplicada, con diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional; asimismo, la población estará conformada por 85 padres del servicio de pediatría de un hospital de Lima y la muestra será de 70 participantes. La recolección de información se realizará mediante encuesta, aplicando dos cuestionarios: para la variable calidad de atención de enfermería, se empleará el instrumento de Rosa Castro Gutiérrez (2023), y Para la variable satisfacción de los padres, se utilizará el cuestionario de Fiorella Copa Antón (2022); además, respecto a la validez, el instrumento 1 fue sometido a juicio de expertos y evaluado con Prueba Binomial, evidenciando adecuada validez de contenido; el instrumento 2 fue validado expertos y adicionalmente se reporta $KMO > 0,5$ y Bartlett $p < 0,05$. En cuanto a la confiabilidad, se obtuvo Alfa de Cronbach = 0,812 (instrumento 1) y 0,810 (instrumento 2). El procesamiento se realizará en Excel y SPSS 26.0; el análisis contemplará estadística descriptiva según niveles y dimensiones, y una prueba de normalidad para definir la prueba inferencial correspondiente, presentándose los resultados en tablas y figuras.

Palabras clave: calidad de atención de enfermería; satisfacción de los padres; servicio de pediatría.

Abstract

The objective of this project is to "Determine the relationship between the quality of nursing care and parental satisfaction in the pediatric service of a hospital in Lima, 2025." To this end, the methodology adopted considers a quantitative approach, a hypothetical-deductive method, an applied type, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The population will consist of 85 parents from the pediatric service of a hospital in Lima, and the sample will be 70 participants. Data collection will be carried out through a survey, applying two questionnaires: for the nursing care quality variable, the instrument by Rosa Castro Gutiérrez (2023) will be used, and for the parental satisfaction variable, the questionnaire by Fiorella Copa Antón (2022) will be used. Furthermore, regarding validity, instrument 1 was submitted to expert review and evaluated with a Binomial Test, demonstrating adequate content validity. Instrument 2 was validated by experts, and additionally, a $KMO > 0.5$ and Bartlett $p < 0.05$ were reported. Regarding reliability, Cronbach's alpha was obtained = 0.812 (instrument 1) and 0.810 (instrument 2). Data processing will be performed using Excel and SPSS 26.0; the analysis will include descriptive statistics according to levels and dimensions, and a normality test to define the corresponding inferential test. The results will be presented in tables and figures.

Keywords: quality of nursing care; parental satisfaction; pediatric service

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

La calidad de la atención de enfermería en los servicios pediátricos es un factor fundamental para garantizar la seguridad, el bienestar y la satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados. La relación entre la atención brindada por el personal de enfermería y la percepción de los padres es crucial, ya que influye en la confianza hacia el sistema de salud y en la adherencia a los tratamientos médicos indicados (1).

A nivel mundial, la calidad de la atención en enfermería pediátrica ha sido objeto de múltiples estudios debido a su impacto en la seguridad del paciente y en la percepción de los cuidadores. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 60% de los errores médicos prevenibles ocurren en entornos hospitalarios pediátricos debido a fallas en la comunicación y en la administración de tratamientos. En países como Estados Unidos y Canadá, estudios han demostrado que una mayor dotación de personal de enfermería con mejor capacitación reduce significativamente las tasas de mortalidad infantil hospitalaria y mejora la experiencia de los familiares (2).

En Latinoamérica, la calidad de atención de enfermería en pediatría presenta importantes desafíos debido a la limitada infraestructura hospitalaria, la sobrecarga laboral del personal y la escasez de recursos. Un estudio realizado en Brasil reveló que el 75% de los padres de niños hospitalizados manifestaron insatisfacción con la atención de enfermería debido a tiempos de respuesta prolongados y falta de información clara sobre el estado de sus hijos (3). Asimismo, en países como México y Colombia, la alta demanda en los hospitales pediátricos ha generado una percepción negativa en los padres sobre la atención recibida, lo que impacta en la confianza hacia el sistema de salud (4).

En el Perú, la calidad de atención en enfermería en los hospitales pediátricos enfrenta dificultades similares. Según el Ministerio de Salud (MINSA), el 40% de los padres de niños hospitalizados han expresado insatisfacción con la atención recibida debido a deficiencias en la comunicación y largos tiempos de espera (5). A pesar de los esfuerzos gubernamentales por mejorar la capacitación del personal y aumentar la disponibilidad de insumos médicos, la alta carga asistencial y las limitaciones presupuestarias siguen representando obstáculos significativos para brindar un servicio óptimo (6).

Dentro de los hospitales peruanos, la realidad en los servicios de Pediatría es preocupante. Un estudio realizado en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati mostró que el 65% de los padres consideraron que la atención de enfermería era deficiente en términos de calidez humana y respuesta oportuna a sus inquietudes. Esta situación refleja una problemática latente en los servicios de salud, donde la calidad del cuidado no solo debe medirse desde un enfoque técnico, sino también desde la percepción y experiencia del usuario. En el caso de los padres, la atención recibida impacta directamente en su nivel de satisfacción, pues ellos no solo acompañan al niño, sino que también participan activamente en su cuidado (7).

Así pues, un estudio realizado en un hospital público de Lima, más del 60 % de los padres usuarios de los servicios pediátricos expresaron insatisfacción con la atención recibida, mientras que el 70 % manifestó no recibir información clara y oportuna sobre el estado de salud de sus hijos, lo que pone en evidencia deficiencias significativas en la comunicación y en la calidad del trato brindado por el personal de salud (7).

En la región de Junín, los hospitales de nivel II y III presentan condiciones similares. En el hospital de Villa Rica, un estudio realizado en el 2022 reportó que el 58% de los padres de niños hospitalizados en emergencia consideraron que la atención de enfermería no

cumplía con sus expectativas debido a tiempos de espera prolongados y falta de información clara sobre la evolución de sus hijos (8). La alta demanda de pacientes, la escasez de recursos humanos y las condiciones laborales precarias del personal de enfermería han sido identificadas como factores determinantes en la percepción negativa de la atención recibida (9).

La relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres en los servicios de pediatría es fundamental para garantizar un entorno hospitalario adecuado. Investigaciones han demostrado que una atención humanizada, con información clara y un trato empático, mejora significativamente la confianza de los cuidadores y la adherencia a los tratamientos médicos (10).

En el hospital donde se realizará el estudio se identificaron problemas vinculados a la escasez de personal, lo que genera sobrecarga laboral y reduce el tiempo disponible para brindar un cuidado personalizado, afectando así la percepción de cercanía y compromiso hacia el niño y su familia. A ello se suma la falta de capacitación continua, tanto en aspectos técnicos como en habilidades de comunicación, lo que deteriora la calidad del cuidado y debilita el vínculo de confianza con los padres. Asimismo, las limitaciones en infraestructura y recursos condicionan negativamente la comodidad, la seguridad y la eficiencia del servicio. Por ello, abordar este problema es esencial para mejorar la calidad de la atención de enfermería y, en consecuencia, la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría del hospital.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona la dimensión Técnico científico con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión Interpersonal humana con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión Entorno con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

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

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar cómo se relaciona la dimensión Técnico-científico con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital.
- Identificar cómo se relaciona la dimensión Interpersonal Humana con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital.
- Identificar cómo se relaciona la dimensión Entorno con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Teórica

El estudio de la calidad de la atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los padres en los servicios de Pediatría resulta relevante para ampliar la comprensión del impacto que tiene el cuidado brindado por el personal de enfermería en la percepción y bienestar de los familiares de pacientes pediátricos. Asimismo, esta investigación permitirá evidenciar que una atención de calidad se asocia con mayores niveles de satisfacción parental, lo cual puede repercutir favorablemente en el proceso de recuperación y en el estado emocional de los niños hospitalizados. Del mismo modo, el sustento en teorías propias de la disciplina, como la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, fortalece el enfoque centrado en la relación interpersonal y el cuidado integral, aportando un marco conceptual consistente que respalda el desarrollo del presente estudio.

1.4.2. Metodológica

Metodológicamente, esta investigación se justifica en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional; pues permite analizar la relación entre las variables de estudio. Se empleará un diseño transversal, recolectando datos en un momento específico, lo que facilita la identificación de correlaciones entre las variables estudiadas. Para la recolección de datos, se utilizarán instrumentos validados, como cuestionarios adaptados al contexto local. Esta metodología garantiza la obtención de información fiable y válida, permitiendo la replicabilidad del estudio en otros entornos hospitalarios y contribuyendo al fortalecimiento de las prácticas investigativas en el ámbito de la enfermería pediátrica.

1.4.3. Práctica

En el ámbito práctico, esta investigación tiene el potencial de generar beneficios significativos para los servicios de pediatría. Al identificar y analizar las variables y

dimensiones relacionados a la satisfacción de los padres respecto a la atención de enfermería, se podrán diseñar e implementar estrategias de mejora orientadas a optimizar la calidad del servicio. Estas estrategias pueden incluir programas de capacitación continua para el personal de enfermería, enfoques centrados en la humanización del cuidado y el fortalecimiento de la comunicación efectiva con los padres. La implementación de estas mejoras no solo puede elevar la satisfacción de los padres, sino que también contribuirá al bienestar y recuperación de los pacientes pediátricos, fortaleciendo la reputación del hospital y promoviendo una cultura de excelencia en la atención sanitaria.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se desarrollará teniendo como sujetos de estudio a los padres del servicio de pediatría de un hospital de Lima, en los meses de enero a mayo del 2026. En el transcurso del estudio se aplicarán los instrumentos que son presentados con el propósito de recabar los datos necesarios.

1.5.2. Espacial

La investigación se desarrollará en el servicio de pediatría de un hospital de Lima.

1.5.3. Unidades de análisis

Los participantes en la investigación serán los padres del servicio de pediatría.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Lee et al. (11), en el 2022, tuvieron como objetivo “Investigar la influencia de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de los padres en hospitales pediátricos en Corea del Sur”. Llevaron a cabo un estudio transversal con 200 padres participantes. Se empleó la “Nursing Care Quatily Questionare” y un instrumento de satisfacción parental. Los hallazgos indicaron que el 78% de los padres percibieron una alta calidad en la atención de enfermería, lo que se correlacionó significativamente con la satisfacción de los padres (rho de Spearman: 0.68; $p=0.000$). Se concluyó que la calidad de atención de enfermería es un factor determinante en la satisfacción de los padres.

Martínez et al. (12), en el 2021, tuvieron como objetivo “Analizar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres en unidades de cuidados intensivos pediátricos en España”. Realizaron un estudio descriptivo correlacional con 120 padres participantes. Se utilizó la “Quality of Pediatric Nursing Care Scale” y un cuestionario de satisfacción parental. Los resultados mostraron que el 85% de los padres percibieron una alta calidad en la atención de enfermería, correlacionándose positivamente con la satisfacción general de los padres, (Rho de Spearman: 0.72; $p=0.000$). Se concluyó que una mayor calidad en la atención de enfermería está asociada con una mayor satisfacción de los padres.

Johnson et al. (13), en el 2021, tuvieron como objetivo investigar “La relación entre la empatía de las enfermeras y la satisfacción de los padres en una sala pediátrica en Australia”. Llevaron a cabo un estudio descriptivo correlacional con 120 padres participantes. Se utilizó la escala “Nurse Empathy Scale” y un cuestionario de satisfacción

parental. Los resultados mostraron que el 80% de los padres había experimentado niveles de empatía altamente percibidos en las enfermeras, y tal hecho estaba bien correlacionado con la satisfacción general de los padres (rho de Spearman: 0,72; $p=0,000$). El estudio concluyó que la empatía en la atención de enfermería era un gran predictor de la satisfacción de los padres.

Kumart et al. (14), en el 2022, tuvo como objetivo “Determinar el impacto de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de los padres en unidades pediátricas, India”. Este estudio transversal incluyó a 200 padres de niños hospitalizados. Se empleó el “Pediatric Family Satisfaction Questionnaire” para evaluar la satisfacción. Los resultados indicaron que el 60% de los padres estaban muy felices con la atención de enfermería, el 30% estaba moderadamente feliz y el 10% estaba infeliz. También se encontró que había una relación moderada entre la competencia técnica de las enfermeras y la felicidad paterna $p < .01$, $r = 0.58$. El estudio concluyó que la felicidad de los padres se vio muy influenciada por la competencia técnica de las enfermeras.

García et al. (15), en el 2023, tuvieron como objetivo “Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los padres con la atención de enfermería en hospitales pediátricos en Brasil”. Realizaron un estudio descriptivo con 180 padres, utilizando el “Newcastle Satisfaction With Nursing scale”. Los resultados mostraron que 75% de los padres estaban satisfechos con la atención recibida, siendo la amabilidad y la competencia de las enfermeras factores clave. La disponibilidad de las enfermeras mostró una correlación positiva significativa con la satisfacción de los padres; rho de Spearman: 0.68, $p=0.000$. El estudio concluyó que la accesibilidad ofrecida por el personal de enfermería y la actitud afectan la percepción sobre calidad que los padres tienen.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Castro (16), en el 2023, tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de familia en el Servicio de Pediatría de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima”. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, correlacional, con una muestra de 90 padres de niños hospitalizados. Se utilizaron dos cuestionarios para medir las dos variables. Siendo los resultados que el 60% de los padres que recibieron una alta calidad de atención de enfermería, y el 65% de ellos alcanzaron un alto nivel de satisfacción. Encontrándose una correlación positiva significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres, (rho de Spearman, 0.732, $p=0.000$). En resumen, se llegó a la conclusión que la calidad de la atención de enfermería influye positivamente en la satisfacción de los padres.

Arica (17), en el 2023, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención en pediatría y la satisfacción de los padres de familia en pacientes de un hospital público de Lima”. Se realizó un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 100 pacientes pediátricos, Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos adaptados, la guía de observación-calidad de atención en pediatría y el cuestionario de satisfacción de los familiares. Los resultados indicaron que el 67% de los padres percibieron la atención como satisfactoria, mientras que el 33% señaló deficiencias en la comunicación y en la atención oportuna. Se encontró una correlación positiva moderada entre la calidad de atención en pediatría y la satisfacción de los padres (rho de Spearman: 58; $p=0.002$). Se concluyó que la comunicación efectiva y la atención oportuna del personal de enfermería influyen en la percepción de los padres.

Rodríguez et al. (18), en el 2021, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de

emergencia de un hospital nacional en la ciudad de Lima, Perú 2021”. Se desarrolló un estudio cuantitativo, de diseño no experimental correlacional y de corte transversal, con una muestra de 105 pacientes. Se utilizaron dos herramientas de recopilación para la investigación, un cuestionario privado para la calidad de atención de enfermería y checklist basada en SERVQUAL modificado para el paciente se utilizaron para medir la satisfacción del paciente. Los resultados indicaron que el 53,3% de los pacientes percibieron un comportamiento de alta calidad por parte de las enfermeras, mientras que el 46,7% de los pacientes percibió un comportamiento de calidad regular. en relación con la satisfacción del paciente, el 86,7% de los pacientes estaban satisfechos, mientras que el 13,3% se consideraban insatisfechos, con una correlación claramente significativa entre la calidad del comportamiento del personal de enfermería y la satisfacción del paciente. Se concluyó que entre mayor sea la calidad de atención del personal de enfermería se mayor será la satisfacción del paciente.

Huanay (19), en el 2022, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital nacional de Huancayo 2022”, Se llevó a cabo un estudio cuantitativo descriptivo y correlacional, con una muestra de 80 padres de niños hospitalizados. Se aplicaron dos cuestionarios validados para mediar ambas variables. Los resultados indicaron que el 70% de los padres calificaron la atención como buena, mientras que el 30% reportó deficiencias en la comunicación y en la demora de atención. Se encontró una correlación positiva significativa, entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres (rho de Spearman: 0.65; $p=0.000$). Se concluyó que una mejor calidad en la atención de enfermería está directamente relacionada con una mayor satisfacción de los padres.

Espinoza (20), en el 2021, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el nivel de incertidumbre y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022”. Se llevó a cabo una investigación de tipo aplicada, con diseño no experimental, corte transversal, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 75 padres de niños atendidos en el servicio de hospitalización de pediatría, seleccionados mediante muestreo por conveniencia. Se aplicó una encuesta adaptada del modelo Servqual para medir satisfacción y la escala de incertidumbre propuesta por Marle Mishel para evaluar incertidumbre, para la recolección de datos. Los resultados demostraron una correlación inversa y negativa entre la incertidumbre de los padres y la satisfacción con un nivel de significancia de 0.000 y una correlación de Pearson de -0.560. Por otra parte, descriptivamente se observó que el 70.7% de los padres tuvieron un bajo nivel de incertidumbre, el 21.3% un nivel medio y el 8% un nivel alto. Asimismo, en la satisfacción el 60% de los padres tuvieron un nivel medio, el 34.7% un nivel alto, y solo el 5.3% tuvo un nivel bajo. se concluyó que existe una relación inversa entre la incertidumbre de los padres y su satisfacción con la atención recibida. Se concluyó que, a mayor incertidumbre en los padres, menor es su nivel de satisfacción con el servicio de pediatría.

Calla (21), en el 2024, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos en un hospital de Lima 2024”. Realizo un estudio cuantitativo, transversal, no experimental y descriptivo correlacional, mediante la técnica de encuesta a una muestra de 132 padres de pacientes pediátricos. Se les aplicó dos cuestionarios, uno con 25 ítems que permite medir la calidad de atención de enfermería y el otro con 16 ítems que sirve para evaluar la satisfacción de los padres. Se comprobó la validez de ambos instrumentos con anterioridad. Los resultados evidenciaron que el 60% de los padres se situaron en un nivel de satisfacción medio, un 34.7% en alto y un 5.3% en bajo. Se determinó una correlación negativa e inversa

entre la incertidumbre de los padres y su nivel de satisfacción, con un nivel de significancia de 0.000; la correlación de Pearson fue de -0.560. Por lo tanto, se puede asegurarse que hay una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres en los casos de los pacientes pediátricos. Se concluyó que la calidad de atención de enfermería influye significativamente en la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos. Se concluyó que la falta de comunicación y empatía del personal de salud impacta en la percepción de los padres sobre la calidad del servicio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

La calidad se define como el grado en que un conjunto de características inherentes a un producto, servicio o proceso cumple con los requisitos previamente establecidos, lo que garantiza la satisfacción del usuario y la mejora continua en los procesos organizacionales. En el ámbito de los servicios, este concepto se asocia directamente con la eficiencia, la eficacia y la capacidad de responder adecuadamente a las expectativas de los usuarios, siendo un componente esencial para lograr la excelencia institucional (22). Por otro lado, la atención hace referencia al conjunto de acciones, procedimientos y actitudes dirigidas a responder de forma oportuna, eficiente y humanizada a las necesidades de una persona, garantizando un trato digno, respetuoso y centrado en el usuario. En el contexto de los servicios de salud se puede referir a la atención adecuada no solo implica intervenciones clínicas precisas, sino también la creación de una experiencia positiva para el paciente mediante la empatía, la comunicación y el respeto por sus derechos (23).

La calidad de atención de salud

La calidad de atención es un concepto clave en la evaluación de los servicios de salud, particularmente en el contexto de la enfermería, donde implica no solo la competencia

técnica del profesional, sino también el componente humano del cuidado. Es un constructo complejo que abarca aspectos objetivos y subjetivos de la atención, incluyendo la seguridad, la efectividad, el trato interpersonal, la oportunidad, la eficiencia y la equidad (24). Según la Organización Mundial de la Salud (2018), la calidad de atención se define como “el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y se alinean con el conocimiento profesional actual”. Esta definición resalta la necesidad de que los servicios no solo sean clínicamente adecuados, sino también culturalmente apropiados y centrados en el paciente y su familia (25).

En el caso de la atención de enfermería en Pediatría, la calidad se expresa en la capacidad del personal para brindar cuidados oportunos, empáticos, seguros y eficaces al niño, así como en el trato respetuoso, la comunicación clara y el acompañamiento emocional a los padres o cuidadores. Esta interacción cercana entre enfermero(a) y la familia resulta determinante para generar confianza y satisfacción durante la estancia hospitalaria (26).

Avedis Donabedian, pionero en estudios sobre calidad en salud, conceptualizó la calidad como un todo integrado entre la estructura (recursos y condiciones), el proceso (acciones realizadas) y los resultados (impacto en la salud y satisfacción del usuario). Esta visión ha sido adoptada ampliamente para evaluar los servicios de enfermería, considerando tanto los estándares clínicos como la experiencia del usuario (26).

2.2.1. La calidad de atención de enfermería

Se refiere al grado en que los servicios de enfermería incrementan la probabilidad de obtener resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual. Según, Donabedian (27), la calidad de atención implica la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un balance adecuado entre beneficios y riesgos, y una

satisfacción tanto de los pacientes como de los profesionales de la salud. Se enfatiza que la calidad de atención debe ser efectiva, segura y centrada en la persona, garantizando que los servicios de salud sean oportunos, equitativos, integrados y eficientes (27).

En el contexto de la atención pediátrica, la calidad de la atención de enfermería adquiere una relevancia particular debido a la vulnerabilidad de los pacientes y la necesidad de involucrar a los padres en el proceso de cuidado. Estudios han demostrado que una atención de calidad en pediatría no solo mejora los resultados clínicos de los niños, sino que también incrementa la satisfacción y confianza de los padres hacia el sistema de salud (27). Por ejemplo, una investigación realizada en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Lima reveló que una atención de enfermería de calidad está directamente relacionada con altos niveles de satisfacción entre los padres de los pacientes pediátricos.

Diversos autores han propuesto múltiples dimensiones para evaluar la calidad de atención en salud. Así pues, sugieren tres componentes fundamentales: estructura, proceso y resultado. Sin embargo, para fines prácticos y específicos en la atención de enfermería, se suelen considerar las dimensiones técnico-científica, humana y de entorno. La dimensión técnico-científica se centra en la competencia y habilidades clínicas del personal de salud; la dimensión humana aborda aspectos relacionados con la comunicación, empatía y respeto hacia el paciente; y la dimensión de entorno se refiere a las condiciones físicas y ambientales en las que se brinda la atención (27).

Dimensiones de la variable Calidad de atención

Dimensión técnico-científica

La dimensión técnico-científica de la calidad de atención de enfermería se refiere a la aplicación adecuada de conocimientos y habilidades clínicas basadas en evidencia científica para garantizar diagnósticos precisos, tratamientos efectivos y resultados óptimos

en la salud del paciente. Esta dimensión evalúa la competencia profesional y la correcta utilización de tecnologías y procedimientos médicos. Así pues, se destaca la importancia de la formación continua del personal de salud para mantener altos estándares de calidad en la atención (28).

En el contexto Hospitalario, la dimensión técnico-científica implica que el personal de enfermería posea habilidades especializadas en el cuidado infantil, garantizando procedimientos seguros y efectivos. Un estudio realizado en un centro hospitalario evidenció que la competencia técnica del personal de enfermería influye significativamente en la satisfacción de los padres de niños hospitalizados, resaltando la relevancia de esta dimensión en la percepción de calidad (29).

Dimensión interpersonal humana

La dimensión humana de la calidad de la atención de enfermería se fundamenta en las interacciones interpersonales entre el personal de salud y los pacientes, incorporando elementos como la comunicación asertiva, la empatía, el respeto y la consideración de las necesidades emocionales y socioculturales del usuario (30). Para la Organización Mundial de la Salud, esta dimensión resulta indispensable para promover una atención centrada en la persona, reconociendo su dignidad, valores y particularidades individuales (31). En este marco, se enfatiza que una atención de calidad debe priorizar al ser humano, respetando sus preferencias y expectativas durante el proceso asistencial.

En el ámbito hospitalario, esta dimensión cobra especial relevancia en el cuidado pediátrico, donde el vínculo establecido entre el personal de enfermería y los padres desempeña un papel clave. Un trato cordial y empático favorece la participación activa de la familia en el cuidado del niño, contribuye a disminuir los niveles de ansiedad y mejora la vivencia hospitalaria. Diversas investigaciones evidencian que, si bien la atención brindada

por el personal de enfermería es percibida como adecuada, aún existen áreas susceptibles de fortalecimiento para alcanzar estándares óptimos de calidad asistencial (32).

Dimensión de entorno

La dimensión de entorno se refiere a las condiciones físicas, ambientales y organizativas en las que se brinda la atención de salud, incluyendo factores como la limpieza, comodidad, privacidad y seguridad de las instalaciones. En ese sentido, un entorno adecuado es fundamental para prevenir infecciones, garantizar la seguridad del paciente y promover una recuperación óptima. Además, se destaca que un entorno seguro y confortable es esencial para una atención de calidad (33).

En el servicio hospitalario, un entorno adecuado es crucial para el bienestar de los niños y la tranquilidad de sus padres. La limpieza, iluminación adecuada, espacios acogedores y medidas de seguridad contribuyen a crear un ambiente propicio para la recuperación y satisfacción de los pacientes. Investigaciones han demostrado que la satisfacción de los padres está directamente relacionada con la percepción de un entorno hospitalario adecuado, lo que resalta la importancia de esta dimensión en la calidad de atención (33).

2.2.2. Satisfacción de los padres

La satisfacción es un constructo que se define como el grado en que las expectativas, necesidades y deseos de una persona son satisfechos a partir de la experiencia vivida en un determinado servicio. En el ámbito de la atención sanitaria, la satisfacción adquiere especial relevancia al representar la percepción subjetiva que tienen los usuarios o sus familiares sobre la calidad del cuidado recibido, la cual resulta de la comparación entre lo esperado y lo efectivamente brindado (34). Así pues, es una medida subjetiva que evalúa la percepción de calidad desde la perspectiva del usuario, abarcando aspectos como la atención recibida,

la comunicación con el personal y las condiciones del entorno hospitalario (34). La satisfacción del paciente es un indicador clave de la calidad de la atención médica y se utiliza para identificar áreas de mejora en los servicios de salud (35).

En el contexto de la atención pediátrica, la satisfacción de los padres es fundamental, ya que ellos actúan como representantes y defensores de la salud de sus hijos. Su percepción sobre la calidad de la atención de enfermería influye en la confianza hacia el sistema de salud y en la adherencia a las recomendaciones médicas; así pues, un estudio realizado en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Lima evidenció que el 61,7% de los padres reportaron un alto nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería en la dimensión de seguimiento y monitoreo, lo que destaca la importancia de una atención de calidad en la percepción positiva de los servicios de salud (36).

Satisfacción de los padres en el contexto hospitalario

La satisfacción de los padres en el contexto hospitalario pediátrico se define como el nivel de bienestar emocional y conformidad que experimentan los cuidadores principales respecto a la atención brindada a sus hijos, así como al trato recibido por parte del equipo de salud. Este constructo no se limita únicamente a los resultados clínicos del menor, sino que también está influenciado por factores como la calidad de la comunicación, el respeto, la empatía, la información proporcionada, la prontitud en la atención y la inclusión de los padres en las decisiones relacionadas con el cuidado (37).

De acuerdo con Pascoe, la satisfacción del usuario constituye una valoración subjetiva de múltiples dimensiones del servicio recibido, abarcando componentes técnicos, humanos y administrativos (38). En el caso específico de los padres de niños hospitalizados, esta valoración incluye la percepción de seguridad, la confianza depositada en el personal de enfermería, el confort del entorno hospitalario y la comprensión de los procedimientos

médicos. Asimismo, Gulay y Ozakar señalan que, en escenarios pediátricos, la satisfacción se encuentra estrechamente vinculada al vínculo interpersonal que se establece entre los profesionales de la salud, especialmente el personal de enfermería, y los padres, quienes suelen atravesar situaciones de vulnerabilidad emocional. En este sentido, el acompañamiento afectivo, la comunicación clara y el trato individualizado influyen directamente en la experiencia de satisfacción parental (39).

Dimensiones de la variable Satisfacción de los padres

Entre las dimensiones de Satisfacción de los padres tenemos (37):

Dimensión humana

La dimensión humana de la satisfacción se centra en la calidad de las interacciones entre el personal de salud y los pacientes o sus familiares. Incluye aspectos como la empatía, el respeto, la cortesía y la capacidad de comunicación del personal sanitario. Una atención centrada en el paciente, que considere sus necesidades emocionales y psicológicas, es esencial para lograr una experiencia satisfactoria (37).

En el servicio de hospitalario, la dimensión humana adquiere una relevancia especial, ya que los padres buscan no solo la recuperación física de sus hijos, sino también un apoyo emocional durante el proceso de hospitalización. Un trato amable y comprensivo por parte del personal de enfermería puede aliviar la ansiedad de los padres y mejorar su percepción sobre la calidad de la atención recibida (36). La comunicación efectiva y la empatía son fundamentales para fortalecer la relación entre el personal de salud y las familias, lo que contribuye a una mayor satisfacción (37).

Dimensión oportuna

La oportunidad en la atención se refiere a la provisión de servicios de salud en el momento adecuado, minimizando retrasos que puedan afectar la salud del paciente o generar insatisfacción (38). La capacidad del sistema de salud para responder de manera eficiente a las necesidades de los pacientes es crucial para garantizar una atención de calidad (38).

En el contexto pediátrico, la atención oportuna es vital, ya que los niños pueden presentar cambios rápidos en su estado de salud. Los padres esperan que el personal de enfermería responda rápidamente a las necesidades de sus hijos, lo que influye directamente en su nivel de satisfacción (36). Un estudio en una unidad neonatal mostró que los padres valoran positivamente la accesibilidad y rapidez en la atención, considerándolas esenciales para la recuperación de sus hijos.

Dimensión continua

La continuidad de la atención se refiere a la provisión de servicios de salud de manera ininterrumpida y coherente a lo largo del tiempo, asegurando que las intervenciones médicas sean integradas y coordinadas (36). Esta dimensión es fundamental para mantener la calidad de la atención y la satisfacción del paciente (36).

Para los padres de pacientes pediátricos, la continuidad en la atención de enfermería es crucial, ya que garantiza que el personal esté familiarizado con las necesidades específicas de sus hijos y pueda brindar un cuidado personalizado. La asignación de enfermeras de referencia y la adecuada transmisión de información entre turnos son prácticas que favorecen la continuidad y aumentan la confianza y satisfacción de los padres (36). La percepción de una atención fragmentada o inconsistente puede generar incertidumbre y disminuir la satisfacción con los servicios de salud (37).

Dimensión segura y libre de riesgo

La seguridad en la atención sanitaria se refiere a la prestación de servicios orientados a reducir al mínimo la posibilidad de daños evitables al paciente, asegurando que los procedimientos se ejecuten con competencia profesional y en condiciones apropiadas (38). En este sentido, la seguridad del paciente constituye un elemento fundamental de la calidad asistencial y representa una prioridad dentro de los sistemas de salud (38).

En el contexto pediátrico, los padres otorgan especial importancia a la protección de sus hijos durante el proceso de hospitalización. La aplicación de protocolos de seguridad, el empleo adecuado del equipamiento médico y la supervisión permanente influyen directamente en la percepción de seguridad y, en consecuencia, en el nivel de satisfacción parental (39). Asimismo, un ambiente hospitalario que garantice condiciones seguras fortalece la confianza de los padres en los servicios de salud y favorece una experiencia asistencial más positiva durante la estancia hospitalaria (39).

2.2.3. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

Desarrollada Formulada entre los años 1975 y 1979, esta teoría plantea una visión holística del ejercicio de la enfermería, resaltando el valor de las relaciones interpersonales y del cuidado integral del individuo. Watson incorpora el concepto de cuidado transpersonal, entendido como una interacción auténtica y profunda entre la enfermera y el paciente, en la que se reconoce la condición humana compartida y se fomenta el equilibrio entre cuerpo, mente y espíritu (40). Esta perspectiva va más allá del contacto físico o emocional superficial, orientándose hacia un vínculo significativo que contribuye al proceso de recuperación y al bienestar del paciente.

Asimismo, la propuesta de Watson enfatiza la incorporación de la inteligencia emocional en la práctica profesional, considerando esencial la habilidad para identificar y

regular las propias emociones, así como comprender las de los pacientes, a fin de brindar un cuidado empático y eficaz. Desde este enfoque centrado en la persona, se busca atender no solo los requerimientos físicos, sino también los aspectos emocionales, espirituales y sociales del paciente, favoreciendo una atención integral y humanizada (40).

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 del servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025.

Ho. No existe relación significativa entre la Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres del servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la dimensión Técnico científico y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría del hospital.
- Existe relación significativa entre la dimensión Interpersonal humana y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría del hospital.
- Existe relación significativa entre la dimensión entorno se relaciona significativamente y la satisfacción de los padres del servicio de pediatría del hospital.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El presente estudio se llevará a cabo utilizando el método hipotético-deductivo; ya que, según Hernández y Mendoza (41), este método sugiere que las hipótesis son planteadas basadas en observaciones y su posterior comprobación se realiza mediante deducciones lógicas y experimentación. Hernández et al. (42), sugiere que este método combina la reflexión racional con la observación de la realidad, integrando procesos inductivos y deductivos en la construcción del conocimiento científico. Por su parte, otros autores destacan la importancia de la formación de hipótesis y su verificación empírica dentro de este enfoque.

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo, el cual se orienta a la recopilación y análisis de datos numéricos con la finalidad de identificar regularidades y establecer relaciones entre las variables de estudio (42). De acuerdo con Hernández y Mendoza, este enfoque facilita la generalización de los resultados y el reconocimiento de patrones estadísticos relevantes (41). Asimismo, Bernal señala que el enfoque cuantitativo se sustenta en la medición objetiva y el procesamiento estadístico de la información para determinar asociaciones entre variables (43).

3.3. Tipo de la investigación

La presente investigación corresponde al tipo aplicada, dado que está orientada a la solución de problemas concretos mediante la utilización de conocimientos científicos. En este sentido, Pino refiere que la investigación aplicada comprende estudios originales destinados a generar nuevos conocimientos con un propósito práctico específico (45). Del mismo modo, Hernández et al. indican que este tipo de investigación prioriza la atención de

problemáticas sociales, enfocándose en la aplicación inmediata de los resultados más que en el fortalecimiento teórico (42).

3.4. Diseño de la investigación

El presente estudio se desarrollará bajo un diseño no experimental, dado que las variables serán observadas en su contexto natural, sin intervención directa del investigador (44). En este tipo de investigaciones, los fenómenos se analizan tal como ocurren en la realidad, permitiendo su posterior interpretación (43). Asimismo, Hernández y Mendoza precisan que este diseño se caracteriza por la ausencia de manipulación intencional de las variables independientes, limitándose a la observación de los hechos en su entorno habitual (41).

Asimismo, la investigación presenta un alcance correlacional, ya que busca analizar la relación existente entre dos o más variables y establecer el grado de asociación entre ellas (43). De acuerdo con Bernal, los estudios correlacionales tienen como finalidad identificar el nivel de vinculación entre conceptos o variables dentro de un contexto determinado (43). En concordancia, Hernández et al. señalan que este tipo de estudios se orienta a medir la intensidad de la relación entre variables, sin pretender explicar relaciones de causalidad (42).

El corte será transversal; ya que, el estudio se desarrollará en un único momento del tiempo, lo que implica que la recolección de datos se realizará en un período determinado y específico, sin seguimiento posterior de los participantes. Según Hernández y Mendoza (41), los estudios de corte transversal permiten describir y analizar las variables de interés tal como se manifiestan en un momento dado, siendo especialmente útiles cuando se busca establecer relaciones entre variables en un contexto temporal concreto. Este enfoque resulta pertinente para la presente investigación, ya que posibilita analizar la relación entre las variables en un contexto definido, optimizando el tiempo y los recursos disponibles.

3.6. Población, muestra y muestreo

En el presente estudio, la población estará conformada por 85 padres de familia atendidos en el servicio de Pediatría de un hospital perteneciente a la Policía Nacional del Perú, ubicado en la ciudad de Lima. La población se entiende como el conjunto de elementos que comparten características comunes y constituyen el objeto de interés de la investigación (45). En ese sentido, Bernal señala que este grupo representa el foco central del estudio y puede variar según los objetivos planteados (43), mientras que Pino indica que puede estar constituido por personas, instituciones, documentos u otros componentes relevantes para el análisis (45).

Asimismo, resulta indispensable delimitar con precisión la población, ya que ello permite establecer criterios claros de inclusión y exclusión, favoreciendo la correcta selección de la muestra y optimizando los recursos disponibles durante el proceso investigativo (42). En la mayoría de los casos, evaluar a la totalidad de la población no resulta viable debido a limitaciones de tiempo, costos y accesibilidad, por lo que se recurre a la selección de una muestra representativa (43).

La muestra está conformada por 70 participantes; así pues, la muestra se define como un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y cuya representatividad es fundamental para garantizar la validez y posibilidad de generalización de los resultados (45). En este sentido, Pino sostiene que una adecuada selección muestral permite realizar inferencias confiables sobre la población sin necesidad de evaluar a todos sus integrantes (46).

Para la selección de los participantes se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, entendido como un procedimiento mediante el cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser incluidos en el estudio, garantizando un proceso imparcial y una muestra representativa (46). Este tipo de muestreo fortalece la

validez externa de la investigación y facilita la extrapolación de los hallazgos dentro del contexto analizado.

Con la finalidad de asegurar una mayor variabilidad, se consideró una proporción teórica del 50% ($p = 0.5$), criterio conservador que permite obtener un tamaño muestral adecuado cuando se desconoce la proporción real del fenómeno estudiado (45). Asimismo, se estableció un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, parámetros que aseguran una estimación precisa y aceptable del valor poblacional a partir de los datos obtenidos (44).

Para calcular el tamaño de la muestra en poblaciones finitas, se utilizó la fórmula estadística:

$$M = \frac{z^2 p (1-p) N}{(N-1) e^2 + z^2 p (1-p)}$$

Donde:

M = tamaño de la muestra

z = valor de la distribución normal para el nivel de confianza (1.96 para un 95%)

p = proporción esperada (0.5)

e = margen de error (0.05)

N = tamaño de la población total (85 padres)

Reemplazando valores:

$$\begin{aligned} n &= \frac{85(1.96^2)(0.5)(0.5)}{(0.05^2)(85 - 1) + (1.96^2)(0.5)(0.5)} \\ n &= \frac{85(3.8416)(0.25)}{(0.0025)(84) + (3.8416)(0.25)} \\ n &= \frac{85(0.9604)}{0.21 + 0.9604} \\ n &= \frac{81.634}{1.1704} \\ n &= 69.75 \end{aligned}$$

Resultado:

$$n = 69.75 \approx 70$$

El resultado del cálculo arroja un tamaño de muestra de 69.75, el cual fue redondeado a 70 padres del servicio de pediatría de un hospital de Lima, asegurando así la representatividad estadística.

Asimismo, se consideraron los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

- Padres o madres de familia con hijos hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital de Lima durante el período de estudio.
- Padres o madres mayores de edad.
- Padres o madres que acompañen de manera regular al menor durante su hospitalización.
- Padres o madres que acepten participar voluntariamente en la investigación y firmen el consentimiento informado.
- Padres o madres con capacidad para comprender y responder el instrumento de recolección de datos.

Criterios de exclusión

- Padres o madres de niños hospitalizados en estado crítico o en unidades de cuidados intensivos.
- Padres o madres que presenten dificultades de comunicación por barreras idiomáticas, limitaciones cognitivas o condiciones de salud que impidan responder adecuadamente el cuestionario.
- Padres o madres que no acepten participar en el estudio.
- Padres o madres que decidan retirarse durante el proceso de recolección de datos.

3.7. Variable y Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles)
V1: Calidad de atención de enfermería	Se refiere al nivel en que los servicios de enfermería brindados alcanzan estándares adecuados de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, sus familias, los grupos sociales, las comunidades y la población en general. (24).	Se entiende como el nivel de calidad de la atención de enfermería brindada al niño hospitalizado en el Servicio de Pediatría de un hospital de Lima, evaluada a través de las dimensiones técnico-científica, humana y del entorno. Dicha calidad será medida mediante un cuestionario y clasificada, según el puntaje obtenido, en mala, regular o buena.	-Técnico-Científico	-Orientación -Instrucciones -Comunicación -Supervisión -Interacción -Limpieza -Protección	Ordinal	Mala
					Nunca (1)	(25-42)
			-Interpersonal humana	- Bienvenida -Entonación - Consideración -Interés -Tolerancia -Atención -Seguridad	A veces (2)	Regular
					Siempre (3)	(43-60)
V2: Satisfacción de los padres	Hace referencia al nivel de confort, bienestar y confianza experimentado por los padres, así como a su percepción de satisfacción respecto a los cuidados de enfermería brindados en el ámbito pediátrico (31).	Se concibe como el grado de comodidad, bienestar y seguridad experimentado por los padres, así como la valoración que realizan respecto a los cuidados de enfermería en el área pediátrica, los cuales se evidencian mediante una atención humanizada, oportuna, permanente, segura y exenta de riesgos. Estos componentes serán medidos a través del cuestionario de satisfacción de los padres (SP).	-Entorno	-Confidencialidad -Personalización -Higiene -Organización -Iluminación adecuada -Aireación -Equipamiento		Buena
						(61-75)
			-Humana	-Disposición -Respeto -Amabilidad -Empatía		
			-Oportuna	-Paciencia -Información -Necesidades	Ordinal	Bajo
V2: Satisfacción de los padres	Hace referencia al nivel de confort, bienestar y confianza experimentado por los padres, así como a su percepción de satisfacción respecto a los cuidados de enfermería brindados en el ámbito pediátrico (31).	Se concibe como el grado de comodidad, bienestar y seguridad experimentado por los padres, así como la valoración que realizan respecto a los cuidados de enfermería en el área pediátrica, los cuales se evidencian mediante una atención humanizada, oportuna, permanente, segura y exenta de riesgos. Estos componentes serán medidos a través del cuestionario de satisfacción de los padres (SP).			nunca=1, casi nunca=2,	(26-60)
					a veces=3, casi siempre=4, siempre=5	Medio
			-Continua	-Tiempo -Participación de padres		(61-95)
						Alto
V2: Satisfacción de los padres	Hace referencia al nivel de confort, bienestar y confianza experimentado por los padres, así como a su percepción de satisfacción respecto a los cuidados de enfermería brindados en el ámbito pediátrico (31).	Se concibe como el grado de comodidad, bienestar y seguridad experimentado por los padres, así como la valoración que realizan respecto a los cuidados de enfermería en el área pediátrica, los cuales se evidencian mediante una atención humanizada, oportuna, permanente, segura y exenta de riesgos. Estos componentes serán medidos a través del cuestionario de satisfacción de los padres (SP).				(96-130)
			-Segura y libre de riesgo	-Explica -Facilita -Confianza -Educación -Ambiente		

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.8.1. Técnica

Para el desarrollo del presente estudio se utilizará la encuesta como técnica principal de recolección de datos, aplicando dos instrumentos específicos para cada variable analizada. Esta elección se justifica por varias razones respaldadas por la literatura especializada. Según, Caro (46), la encuesta es un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para una investigación, resultando ser un eficaz procedimiento para la recopilación de información. Asimismo, Hernández et al. (42) señalan que la encuesta constituye una técnica que posibilita la obtención y procesamiento de datos de manera ágil y eficiente, favoreciendo la recolección de información en poblaciones numerosas dentro de lapsos de tiempo reducidos. En ese sentido, estas cualidades hacen de la encuesta un recurso pertinente para el presente estudio, ya que permite recabar información confiable y objetiva, contribuyendo a una adecuada representación de la realidad de la muestra considerada (44).

3.8.2. Descripción del instrumento

En la presente investigación se utilizará el cuestionario como instrumento principal para la recolección de datos, aplicándose dos instrumentos diferenciados, uno por cada variable de estudio. Esta elección se sustenta en que los cuestionarios constituyen herramientas accesibles y funcionales que permiten obtener información cuantitativa de manera ágil y sistemática, facilitando el recojo de datos en muestras numerosas dentro de periodos de tiempo reducidos (41). Asimismo, su estructura flexible posibilita la incorporación de preguntas abiertas y cerradas, de acuerdo con los propósitos del estudio, lo que favorece una aproximación objetiva a la realidad de los participantes. Estas cualidades hacen del cuestionario un instrumento pertinente para el desarrollo del presente trabajo, al

asegurar la recopilación de información confiable y representativa de la población investigada (44).

Para la variable 1: Calidad de atención

El instrumento es un cuestionario sobre: Calidad de atención de enfermería, que fue aplicado por Rosa Castro Gutiérrez.

El propósito de la aplicación del instrumento será recopilar información sobre calidad de atención de enfermería. El cuestionario consta de 25 ítems distribuidas a 3 dimensiones, técnico-científico (8 ítems), Interpersonal humana (9 ítems) y entorno (8 ítems); teniendo como la escala de medición (nunca=1; a veces=2 y siempre=3).

Los niveles de valoración de la variable y sus dimensiones será los siguientes:

- Mala (de 25 a 42)
- Regular (de 43 a 60)
- Buena (de 61 a 75)

Para la variable 2: Satisfacción de los padres

El instrumento es un cuestionario sobre: Satisfacción de los padres que fue aplicado por Fiorella Copa Antón.

El propósito de la aplicación del instrumento fue recopilar información sobre Satisfacción de padres del área de pediatría. El cuestionario consta de 26 preguntas distribuidas en cuatro dimensiones: a) Humana, b) Oportuna, c) Continua y d) Segura y libre de riesgo. Para su calificación se tomará en cuenta la escala de Likert que presenta cinco opciones de respuesta (nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4, siempre=5).

Los niveles de valoración de cada variable y sus dimensiones será los siguientes:

- Bajo (de 26 a 60)
- Medio (de 61 a 95)
- Alto (de 96 a 130)

3.8.3. Validación

Validación del instrumento 1

En relación a la primera variable, se utilizó como base el instrumento elaborado por Rosa Castro Gutiérrez en el año 2023. Dicho instrumento fue sometido a un proceso de validación mediante juicio de expertos, en el que participaron tres especialistas. La evaluación se realizó considerando diversos criterios aplicados a los ítems, los cuales se encuentran articulados con las dimensiones y variables del estudio. Asimismo, los resultados fueron analizados a través del cálculo estadístico de la Prueba Binomial (p), evidenciando un alto nivel de concordancia entre los jueces expertos respecto a la pertinencia de los ítems evaluados, lo que permite afirmar que el instrumento presenta un adecuado nivel de validez de contenido.

Validación del instrumento 2

En relación a la segunda variable, se utilizó como base el instrumento elaborado por Fiorella Copa Antón en el año 2022. Dicho instrumento fue sometido a un proceso de validación mediante juicio de expertos, en el que participaron cinco especialistas, quienes otorgaron un nivel de validación del 80 %, valor que se interpreta como aplicable. La evaluación consideró diversos criterios sobre los ítems del instrumento, los cuales se encuentran vinculados a las dimensiones y variables de la investigación. Asimismo, la validez del instrumento fue corroborada mediante la prueba de adecuación muestral de

Kaiser-Meyer-Olkin, obteniéndose un coeficiente superior a 0,5, y la prueba de esfericidad de Bartlett ($p < 0,05$), resultados que evidencian la validez del cuestionario.

3.8.4. Confiabilidad

Confiabilidad del instrumento 1

Con el propósito de evaluar la consistencia interna del instrumento aplicado para la variable calidad de atención de enfermería, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. El resultado obtenido fue de $\alpha = 0,812$, lo cual demuestra que el cuestionario presenta una confiabilidad elevada, siendo adecuado para la recolección de datos.

Confiabilidad del instrumento 2

De igual manera, para estimar la confiabilidad del cuestionario destinado a medir la satisfacción de los padres del servicio de Pediatría, se recurrió al coeficiente Alfa de Cronbach. El análisis evidenció un valor de $\alpha = 0,810$, indicando un alto nivel de consistencia interna y confirmando la pertinencia del instrumento para su uso en el presente estudio.

3.9. Plan de procesamiento y análisis de datos

a) Plan de procesamiento de datos:

Para el tratamiento de la información obtenida se desarrollarán las siguientes acciones:

1. Se efectuarán los trámites correspondientes para la aprobación del proyecto por el Comité de Ética del área de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener; posteriormente, se gestionará el permiso institucional ante la dirección del establecimiento hospitalario donde se realizará la recolección de datos.

2. Se coordinará una reunión con el responsable del servicio de Pediatría con la finalidad de identificar los horarios de atención y programar de manera adecuada la aplicación de los instrumentos a los padres de los pacientes.
3. La administración de los instrumentos para cada variable se llevará a cabo conforme a los lineamientos y procedimientos previamente definidos.
4. Para el recojo de la información, se solicitarán las autorizaciones respectivas y se coordinará con el personal del área de Pediatría la ejecución del proceso de aplicación.
5. Previo a la administración de los cuestionarios, se recabará el consentimiento informado de cada participante, asegurando su participación libre y voluntaria.
6. Se estima que la aplicación del instrumento correspondiente a la variable calidad de atención tendrá una duración aproximada de 25 a 30 minutos por participante.
7. De manera similar, se prevé que el instrumento destinado a evaluar la satisfacción de los padres requiera entre 25 y 30 minutos para su correcta aplicación.
8. Finalmente, la información recopilada será sistematizada en una base de datos en Excel y posteriormente procesada mediante el software estadístico SPSS versión 26.0, presentándose los resultados en tablas y/o gráficos, según corresponda.

b) Análisis de datos:

Una vez recolectada la información, se procederá al procesamiento y análisis de los datos mediante procedimientos estadísticos organizados y sistemáticos. En primer lugar, se desarrollará un análisis descriptivo, a través de frecuencias y porcentajes, que permitirá caracterizar los niveles de las variables y de cada una de sus dimensiones. Posteriormente,

se aplicará la prueba de normalidad con la finalidad de identificar la distribución de los datos; en función de estos resultados, se seleccionará y aplicará la prueba estadística inferencial más pertinente para contrastar las hipótesis planteadas. Finalmente, los resultados obtenidos serán presentados de manera clara y ordenada mediante tablas y figuras, facilitando su interpretación y discusión.

3.10. Aspectos éticos

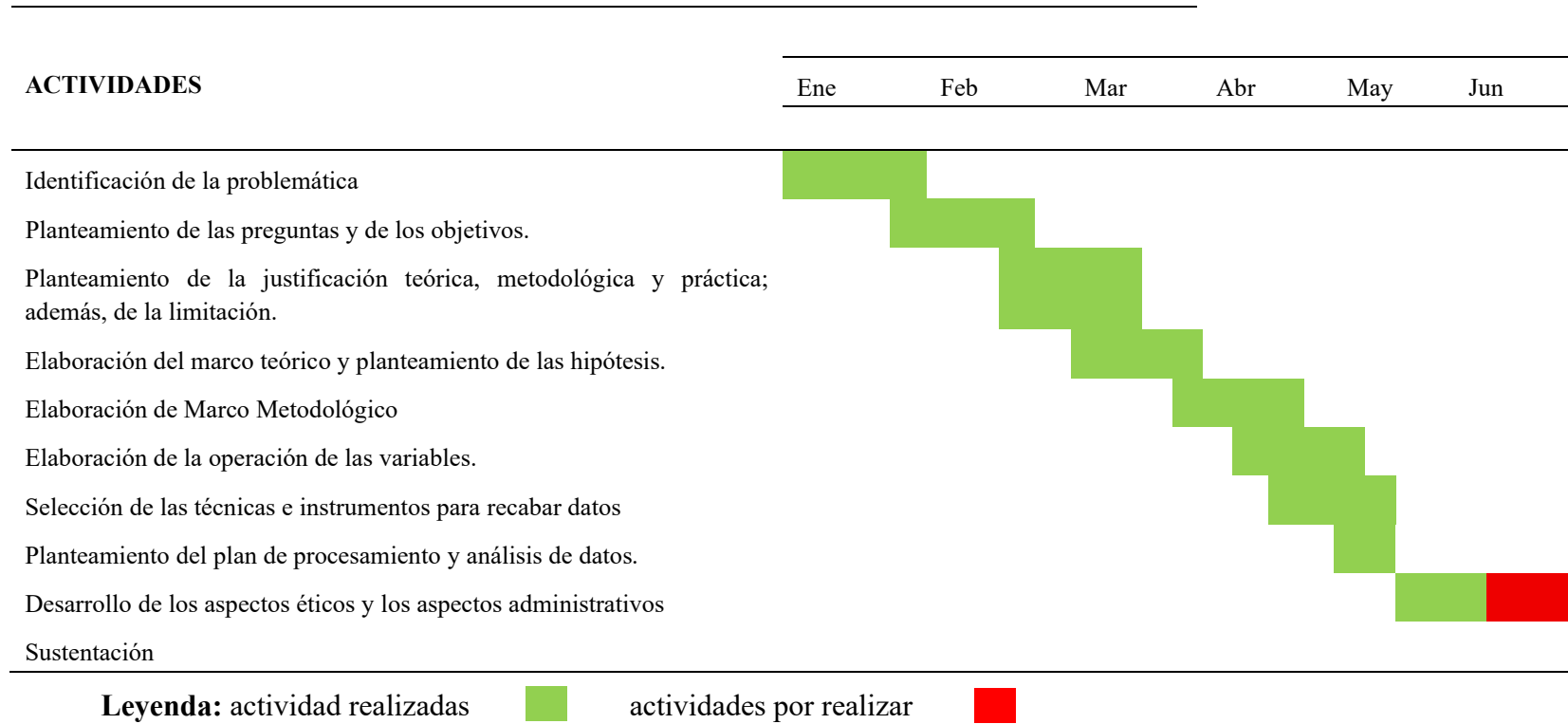
En la investigación en el ámbito de la enfermería es indispensable establecer lineamientos éticos que guíen cada fase del proceso investigativo, con el fin de proteger el bienestar de los participantes involucrados. Dichos principios aseguran que el estudio se lleve a cabo con responsabilidad, respeto y rigor ético, promoviendo aportes tanto para los sujetos de estudio como para el desarrollo científico. En la presente investigación sobre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría, se contemplan principios éticos fundamentales que permiten preservar la validez del estudio, su integridad metodológica y el respeto a los derechos de los participantes (47).

1. **Principio de justicia:** En concordancia con los lineamientos éticos, se asegurará un trato digno, respetuoso e imparcial a todos los participantes durante su intervención en el estudio. Asimismo, se velará por la obtención de datos válidos y confiables mediante un enfoque metodológico riguroso y objetivo.
2. **Principio de autonomía:** Con el fin de respetar la capacidad de decisión de los participantes, se garantizará su participación voluntaria a través del consentimiento informado. Este documento brindará información clara y suficiente sobre los objetivos, procedimientos y alcances de la investigación, y será suscrito por cada participante como manifestación libre y consciente de su voluntad de participar.

3. **Principio de beneficencia:** Este principio implica velar por la integridad y el bienestar de los participantes, asegurando que el estudio no represente ningún riesgo para su salud. Asimismo, se buscará maximizar los beneficios derivados de la investigación, informando a los participantes sobre los aportes positivos del estudio y garantizando una distribución equitativa de los beneficios generados.
4. **Principio de no maleficencia:** Se procurará garantizar que el estudio no ocasione daños físicos, emocionales ni psicológicos a los participantes. Para ello, se evitará cualquier acción que pueda comprometer su seguridad o bienestar, y se protegerá el anonimato y la confidencialidad de la información, resguardando la privacidad de cada participante.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades.



4.2. Presupuesto

	REC. HUMANOS	Unidad	Costo total
POTENCIALES HUMANOS	Tesista	1	-
	Asesoría	1	800
	Encuesta	1	300
	Análisis estadístico	1	600
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO			
RECURSOS MATERIALES	Textos	4	200
	Ingreso e-books	2	100
	Revisar tesis	2	100
	MATERIAL DE IMPRESIÓN		
	Hojas de apunte	50	50
	Archivos	2	50
	MATERIAL DE ESCRITORIO		
	Impresoras	1	300
	Laptops	1	1500
	USB	1	50
	Lápices	4	20
SERVICIOS			
SERVICIOS	Electricidad		500
	Datos de internet		400
	celular	1	500
	Alimentos		300
	Traslado en vehículos		200
	Otros gastos		1000
Total			6970

REFERENCIAS

1. Copa F. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima centro, 2022. [Online]. 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/342f7355-3322-4bdf-8dbe-49dacd858f86/content>.
2. Martínez M., Torres M., García J. Evaluación de la experiencia de niños y padres en un servicio de Pediatría. Journal of Healthcare Quality Research. [Online]. 2021; 36(4): 217-224. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-journal-healthcare-quality-research-257-articulo-evaluacion-experiencia-ninos-padres-un-S2603647921000282>.
3. Oliveira E., Lopes P., García R., & Falleiros D. Participación de los padres en los cuidados de la salud de niños hospitalizados. Rev. Latino Am. Enfermagem. [Online]. 2024; 22(3): 432-439. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/x53PC8fzKRGntGjkMfKZBZt/?lang=es&format=pdf>.
4. Torres D., Solano B., Landeta D.. Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. [Online]. 2024; 8(1):5678-5696. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9921>.
5. Urquiaga, T. Calidad de atención de enfermería en emergencias pediátricas de un hospital público: perspectiva de los padres. Revista del Instituto nacional de Salud del Niño San Borja. [Online]. 2024; 2(1): 81-82. Disponible en: <https://investigacionpediatrica.insnsb.gob.pe/index.php/iicqp/article/view/87>
6. Cortés, J., & Prieto, T. La reforma del servicio civil en el Perú: la profesionalización de la función pública. [Online].; 2020.. Disponible en: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/553D8E6A4EB752360525803B0073A441/\\$FILE/corcar.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/553D8E6A4EB752360525803B0073A441/$FILE/corcar.pdf).

7. Fasabi, M. Cuidado humanizado y nivel de satisfacción percibido por el paciente en el Servicio de Emergencia General del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima - 2023. [Trabajo académico para optar el grado de Especialista en Cuidado de Enfermero en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/63df462b-19c0-4035-927f-38bb0baf4a6>.

8. Pacheco, C. Nivel de satisfacción familiar del paciente respecto a la comunicación brindada por la enfermera de la unidad de cuidados intensivos en el Hospital Román Egoavil Pando Villa Rica, 2022. [Trabajo académico para optar el título de Especialista en Enfermería en cuidados intensivos]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2023.. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1946>.

9. Instituto Brasileiro para Segurança do Paciente (IBSP). Estudo sugere que falta de capital humano e baixa experiência das equipes de enfermagem podem aumentar mortalidade dos pacientes. [Online]. 2024. Disponible en: <https://ibsp.net.br/estudo-sugere-que-falta-de-capital-humano-e-baixa-experiencia-das-equipes-de-enfermagem-podem-aumentar-mortalidade-dos-pacientes/>.

10. Rodríguez R, & Aravelo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. [Online]. 2023; 7(1):5045-5059. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7289>.

11. Lee. Influence of nursing care quality on parental satisfaction in pediatric hospitals in South Korea. Int J Nurs Sci. ; 2022;9(2):210-219(<https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2022.04.007>).

12. Martinez. Relationship between nursing care quality and parental satisfaction in pediatric intensive care units in Spain. Eur J Pediatr Nurs. 2021; 45(3):189-200(<https://doi.org/10.1016/j.ejpn.2023.02.004>).

13. Johnson. Relationship between nurse empathy and parental satisfaction in pediatric units in Australia. *Int J Nurs Sci.* 2021; 8(2):220-229(<https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2021.04.007>).
14. Kumar. Impact of nursing care quality on parental satisfaction in pediatric units in India. *Indian J Pediatr.* 2022; 89(3):238-245(<https://doi.org/10.1007/s12098-022-04012-5>).
15. Garcia. Parental satisfaction with pediatric nursing care in Brazilian hospitals. *J Adv Nurs.* 2023; 79(6):1358-1370 (<https://doi.org/10.1111/jan.14723>).
16. Castro, R. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los padres de familia en el servicio de pediatría de un hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023. [Trabajo académico para optar el título de especialista en Enfermería Pediátrica]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6406aff4-ba6b-46dd-9497-bdbf9a32e3e1/content>
17. Arica, D. Calidad de atención en pediatría y la satisfacción de los padres de familia en pacientes de un hospital público de Lima, 2022. [Trabajo académico para optar el grado de Especialista en Enfermería Pediátrica]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d3ee66ba-5bf7-4156-8abe-1f4cebe526ff/content>.
18. Rodríguez R, & Arevalo, R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.* 2021; 7(1):5045-5059. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7292>
19. Huanay, E. Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital nacional de Huancayo. [Trabajo Académico para optar el título de Especialista en Enfermería Pediátrica]. Huancayo: Universidad Norbert

- Wiener; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c62b9199-d261-45ba-8af8-01917c09a36c/content>
20. Espinoza, M. Incertidumbre y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022. [Tesis de grado]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en:
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6335601>
21. Calla, S. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima, 2024. [Tesis para optar el grado de Especialista en Enfermería Pediátrica]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2024. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/de008f0f-d613-4e25-9c2a-c00c458f74b7/content>.
22. International Standard (ISO). Norma ISO 9000:2015: Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Organización Internacional de Normalización. [Online]. 2015. Disponible en:
<https://www.iso.org/standard/45481.html>.
23. MINSA. Manual de Atención Integral en los Servicios de Salud. MINSA. [Online].; 2021. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/fi-admin/rm-220-2021-minsa.pdf>.
24. Donabedian A. Explorations in Quality Assessment and Monitoring: Volume I. The Definition of Quality and Approaches to its Assessment. [Online]. 1980.. Disponible en:
https://books.google.com/books/about/Explorations_in_Quality_Assessment_and_M.html?id=F4hrAAAAMAAJ.
25. OMS. Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage. [Online]. 2018. Disponible en:
<https://www.who.int/publications/i/item/9789241565554>.

26. Institute of Medicine. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. [Online]. 2001. Disponible en: <https://nap.nationalacademies.org/catalog/10027/crossing-the-quality-chasm-a-new-health-system-for-the>.
27. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Revista Calidad Asistencial. [Online]. 2001; 16(1): S29-S38. Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
28. Molina J., Vaca, J., Muñoz P., Cabascango K., & Cabascango, C. Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica. Index de Enfermería.[Online]. 2016;25(3): 151-155. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200006.
29. Quispe K. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla, Lima 2024. [Trabajo académico para optar el título de Especialista en Enfermería Pediátrica]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/9eb13b4e-5749-4c03-84cf-c529ca55591a>.
30. Díaz M., Alcántara L., Aguilar D., Puertas E., & Cano M. Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión integrativa de la literatura. Enfermería Global. [Online]. 2020; 19(58): 657-672. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000200020.
31. Dueñas. La dimensión humana en la atención de salud. Revista Cubana de Salud Pública. 2004;: p. 30(2).
32. Correa M. La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado. Revista Cuidarte [Online]. 2016; 7(1):1221-1231. Disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732016000100011.

33. Cardona D., Segura A., Garzón M., & Salazar L. Condiciones físicas, psicológicas, sociales, emocionales y calidad de vida de la población adulta mayor del departamento de Antioquia. *Rev Papeles de población*. [Online]. 2018; 24(97):9-42. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252018000300009.
34. González M., Padín S., Ramón E. Satisfacción del paciente con la atención de enfermería. *Enfermería Clínica*. [Online]. 2005; 15(3) 147-155. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862105711013>
35. Palacios D. Análisis de la satisfacción familiar sobre los cuidados aplicados en una unidad de cuidados paleativos. *Revista ROL de enfermería*. 2021; 44(9): 8-20. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8063762>.
36. Poma L., & Pérez F. Nivel de Satisfacción de los Padres sobre la Atención de Enfermería en Niños que Asisten al Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2024; 7(6), 7300-7312. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9275>.
37. Tlacuilo, A. Satisfacción de los padres con la atención médica durante la hospitalización de sus hijos en una institución de seguridad social de México. *Boletín médico del Hospital Infantil de México*. 78(6): 549-556. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-11462021000600549&script=sci_abstract.
38. Pascoe, G. Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. *Evaluation and program Planning*. [Online]. 1983; 6(3):185-210. Disponible en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0882596324000812>
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0149718983900022?via%3Dihub>.

39. Gulay O., & Ozakar, S. Niveles de apoyo de enfermería y satisfacción de los padres con niños que reciben atención pediátrica hospitalaria. *Revista de enfermería pediátrica*. [Online]. 2024; 77(1): e24-e30. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0882596324000812>
40. Watson, J. (2008). *Nursing: The philosophy and science of caring* (Rev. ed.). University Press of Colorado. https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2037740&utm_source=chatgpt.com
41. Hernández, R., & Mendoza, C. Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México D.F.: Editorial McGraw Hill - interamericana Editores S.A. [Online]; 2018. Disponible en: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf.
42. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. Metodología de la Investigación. Ciudad de México: Editorial McGraw Hill - Interamericana Editores S.A. [Online]; 2014. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.
43. Bernal C. Metodología de la Investigación. (3° ed). Bogota: Pearson. [Online]; 2010. Disponible en: <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.
44. Hardy. A., Roveló, J. Moral, ética y bioética. Un punto de vista práctico. *Revista de Medicina e Investigación*. 3(1):79-84. [Online]; 2015. Disponible en: <https://www.elsevier.es/pt-revista-revista-medicina-e-investigacion-353-articulo-moral-etica-bioetica-un-punto-S2214310615000084>.

45. Pino R. Metodología de la Investigación: Elaboración de diseños para contrastar Hipótesis. (2ºed.) Lima: Editorial San Marcos EIRL. [Online]; 2018. Disponible en: <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.
46. O Caro, L. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos. Disponible en: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/M1CCT05_S3_7_Technicas_e_instrumentos.pdf.
47. Solís, G., & Alcalde, G., & Alfonso. I. Ética en investigación : de los principios a los aspectos prácticos. Anales de la pediatría. 99(3): 195-202. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403323001467> .

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025”.

El problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general ¿Cuál es relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025? Problemas específicos - ¿Cómo se relaciona la dimensión Técnico científico con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025? - ¿Cómo se relaciona la dimensión Interpersonal con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025? - ¿Cómo se relaciona la dimensión Entorno con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025?	Objetivo general Determinar cuál es relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025. Objetivos específicos - Identificar cómo se relaciona la dimensión Técnico científico con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025. -Identificar cómo se relaciona la dimensión Interpersonal humana con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025. -Identificar cómo se relaciona la dimensión Entorno con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025.	Hipótesis general H1: Existe relación significativa entre la Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres del servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025. Ho : No Existe relación significativa entre la Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres del servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025. Hipótesis Específicas Hi: Existe relación significativa entre la dimensión Técnico científico y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025. Hii: Existe relación significativa entre la dimensión Interpersonal humana y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025. Hiii: Existe relación significativa entre la dimensión entorno se relaciona significativamente y la satisfacción de los padres del servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2025.	1. Variable 1 Calidad de atención Dimensiones: D1: Técnico-Científico D2: Interpersonal humana D3: Entorno 2. Variable 2 Satisfacción de padres Dimensiones: D1: Humana D2: Oportuna D3: Continua D4: Segura y libre de riesgo	Método: Hipotético – Deductivo Enfoque de la investigación: Cuantitativo Tipo de Investigación: Aplicada Diseño: No experimental – de corte transversal. Nivel: Correlacional. Población: Estará conformados por 85 padres en el servicio de pediatría de un hospital de Lima. Muestra: 70 participantes

Anexo 2: Instrumentos

Instrumento 1

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

INTRODUCCIÓN: Buenos días señor o señora padre o madre de familia, mi nombre es Milagros Lissette Millones Trinidad, estoy realizando un estudio sobre: “Calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres en el Servicio de Pediatría de un hospital Lima, 2025”, siendo confidencial y anónimo, sin antes agradecerle anticipadamente su valiosa participación en el presente estudio.

INSTRUCCIONES: Los siguientes instrumentos son una lista de preguntas en la cual se le pide que responda con la brevedad posible con suma veracidad según su percepción.

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS:

Edad: _____	Sexo:	Grado de instrucción	Estado civil:
	a) femenino	a) Sin estudios	a) Soltera
	b) masculino	b) Primaria	b) casada
		c) Secundaria	c) Divorciada
		d) Técnico incompleto	d) Viuda
		e) Técnico Completo o	
		Universitario Incompleto	
		f) universitario completa	
Parentesco		Ocupación	
a) Padres		a) Hogar	
b) Hermanos		b) Trabajador dependiente	
c) Abuelos		c) Trabajador independiente	
d) Apoderado		d) Desempleado	
		e) Otros familiares	

CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

(nunca = 1, a veces = 2, siempre = 3)

TÉCNICO CIENTIFICO		1	2	3
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)			
INTERPERSONAL HUMANA		1	2	3
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		1	2	3
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 (cania 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 LA VARIABLE: SATISFACCION DE PADRES

I. PRESENTACIÓN

Saludos, soy estudiante de la especialidad de enfermería en pediatría y le invito a participar en este estudio, que busca conocer la calidad de atención y la satisfacción padres en el servicio de pediatría de un hospital Lima, 2025 Los datos que nos facilite son totalmente confidenciales.

Aspectos sociodemográficos

Edad en años: ____

Sexo: Femenino ---- Masculino -----

Estado civil: __ Soltero(a) __ Conviviente __ Casado(a) __ Separado(a) __ Divorciado(a) __ Viudo(a)

Nivel de instrucción: __ Sin instrucción __ Primaria __ Secundaria __ Superior técnico __ Superior universitario

II.- CUESTIONARIO

Instrucciones:

Marque la respuesta que se asemeja mejor a su experiencia.

CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN DE PADRES”

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

N	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión: Humana						
1	Le agrada que la enfermera le salude por su nombre					
2	La enfermera es indiferente al ingresar al servicio					
3	La enfermera es amable					
4	La enfermera le habla suavemente y es comprensible					
5	El trato de la enfermera es adecuado					
6	La enfermera muestra desinterés por sus inquietudes					
7	La enfermera le orienta sobre la salud de su hijo					
8	La enfermera le explica los procedimientos					
Dimensión: Oportuna						
9	La enfermera es impaciente con sus dudas					
10	La enfermera es impaciente con sus dudas					
11	La enfermera esta correctamente uniformada					
12	La enfermera le brinda tratamiento a su hijo en el horario establecido					
13	La enfermera es indiferente cuando le pregunta sobre el tratamiento					
14	Durante su estancia en el servicio la enfermera está dispuesta a atenderle					
Dimensión: Continua						
15	La enfermera le explica los procedimientos a realizar					
16	La enfermera involucra su participación en la atención					
17	La enfermera la hace esperar para ser atendido					
18	La enfermera mantiene confidencialidad con el diagnóstico					
19	Cuando tiene dudas la enfermera, está ocupada para escucharle					
20	La enfermera crea un ambiente de confianza					
21	La enfermera es paciente y le brinda buen trato					
22	Recibe sesiones educativas sobre la salud de su hijo					
23	La enfermera se llama por su nombre					
24	La enfermera le orienta las normas del servicio					
25	La enfermera respeta la privacidad del paciente					
26	El ambiente del niño tiene buena ventilación					

Anexo 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Milagros Lissette Millones Trinidad

Título: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2025”.

Propósito del estudio

El propósito de la encuesta es recabar información para la investigación de título: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2025”.

Este es un estudio desarrollado por el investigador de la Universidad Norbert Wiener, Milagros Millones Trinidad.

Asimismo, el objetivo general de la investigación es: “Determinar cuál es relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2025”.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, obtendrá:

Beneficios por participar: Puede conocer los resultados de la investigación por los medios más convenientes (de forma personal o grupal) que le podría ser de profusa utilidad en su acción profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se pedirá responder el cuestionario.

Renuncia

Usted puede retirarse del estudio en cualquier instante, sin sanción o pérdida de las ventajas a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese cuestiones extras a lo largo del desarrollo de este estudio o se avecina de la investigación, puede realizarlas en cualquier instante.

Participación voluntaria

Su cooperación en este estudio es consumadamente voluntaria y puede retirarse en cualquier instante.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 35 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de la/los cuestionarios se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se pedirá responder el cuestionario.

Su participación y cooperación en este estudio es consumadamente voluntaria y puede retirarse en cualquier instante.

Beneficios

Usted se beneficiará conociendo los resultados de la investigación por los medios más convenientes (de forma personal o grupal), que le podría ser de profusa utilidad en su acción 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 entrevista, 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 encargado del estudio.

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 y apellidos:

Número de DNI:.....

22% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 19%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 19%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	8%
2	Internet	apirepositorio.unu.edu.pe	1%
3	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-06-15	<1%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-09-27	<1%
5	Trabajos entregados	uwiener on 2024-07-18	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-04-28	<1%
7	Trabajos entregados	D.A. de Obstetricia y Enfermería on 2026-04-20	<1%
8	Internet	hdl.handle.net	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2026-04-29	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-04-12	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-04-02	<1%