



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres del triaje de
emergencia pediátrica Lima, 2024

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería Pediátrica

Presentado por:

Autora: Hilario Arias, María Elena

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-6668-4482>

Asesora: Dra. Benavente Sanchez, Yennys Katiusca

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

Lima – Perú

2025

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

Yo, MARIA ELENA HILARIO ARIAS egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería Pediátrica**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL TRIAJE DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA LIMA 2024 " Asesorado por el docente:...DRA. BENAVENTE SANCHEZ, YENNYS KATIUSCADNI 003525040.....ORCID.....<https://orcid.org/0000-0002-0414-658X> tiene un índice de similitud de (11) (once) % con código OID: :14912:469320404 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
 MARIA ELENA HILARIO ARIAS
 DNI: 42627264



.....
 Firma
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor
 DNI/CE: 003535040

Lima, 23 de abril de 2025

Dedicatoria:

A DIOS por darme la sabiduría
necesaria y cumplir una más de
mis metas.

Agradecimiento:

A Dios, mi madre Silvia e hijos
por demostrarme siempre su
apoyo y confianza en mí.

Por favor el tipo de letra

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo “determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres del Triage de Emergencia Pediátrica– 2024”. El método empleado será estudio deductivo, cuantitativo, tipo aplicada, no experimental, de corte transversal. La muestra será seleccionada de manera probabilística aleatoria simple conformada por 148 usuarios que acuden al triaje de emergencia pediátrica. Como técnica a emplearse será encuesta y su instrumento será cuestionario tipo escala de Likert, los instrumentos que se aplicarán para este estudio tendrán cierto criterio de validez y de alta confiabilidad debe colocar el nombre de los instrumentos y como están conformados, cuanto tiene de confiabilidad y validez. Los datos serán registrados en medios informático Excel 2013, análisis estadístico será empleando en el SPSS versión 28. Los resultados que arrojan serán presentados tablas, gráficos según los objetivos planteados; de mismo modo, los resultados serán discutidos y analizados. La prueba a emplearse será para datos no paramétricas “Rho de Spearman”.

Palabra Clave: atención de calidad, enfermería, satisfacción, pediatría.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine how the quality of nursing care relates to parental satisfaction in the Pediatric Emergency Triage Unit - 2024. The method used will be a deductive, quantitative, applied, non-experimental, cross-sectional study. The sample will be selected using a simple random probability method, consisting of 148 users who attend pediatric emergency triage. The technique used will be a survey, and its instrument will be a Likert scale questionnaire. The instruments used for this study will have certain criteria for validity and high reliability. The name of the instruments, their structure, and their reliability and validity should be indicated. The data will be recorded in Excel 2013, and statistical analysis will be performed using SPSS version 28. The results will be presented in tables and graphs according to the stated objectives; the results will also be discussed and analyzed. The test to be used for non-parametric data will be "Spearman's Rho".

Keyword: quality care, nursing, satisfaction, pediatrics

1. PROBLEMA

1.1. Planteamiento de problema

En un contexto las teorías y también los conceptos de la calidad de atención y satisfacción son estudiados en toda forma y modo; de tal manera, no es ajeno las organizaciones del sector hospitalario para adoptar nuevos paradigmas con enfoque a la gestión de la calidad para mejorar y reorientar los procesos en servicios de emergencia por el personal de enfermería con énfasis de mejorar la satisfacción (1)

La Organización Mundial de Salud (OMS) en su portal institucional hace referencia sobre la calidad de atención, donde en el mundo existe deficiencia en los aspectos de calidad de atención; y otros aspectos, donde sólo en un 87% de los establecimientos del sistema sanitario disponen con agua potable, cuentan con los servicios de saneamiento en óptimas condiciones en un 80%; por otro lado, la OMS calcula que en un 24% de la población mundial viven en situaciones de vulnerabilidad y que tienen imposibilidades de acceder a la atención de salud de calidad; por tal situación, existe un alto índice de morbimortalidad. Cada año se calcula entre 5.6 al 8.3 millones de fallecidos aproximadamente lo que tendría relación con el déficit de calidad la atención a los pacientes, en los países de vías de desarrollo las muertes representan en un 15%. De mismo modo, en estos países la pérdida económica entre 1.4 y 1.6 billones anualmente (2).

En América Latina, la mayoría de los países, han involucrado a la calidad para una mejor atención como aspecto importante para mejorar la prestación de servicios de

salud, considerando a la calidad como pilar fundamental y un requisito indispensable para garantizar seguridad a los usuarios y brindar servicios con el menor riesgo posible; ello obliga a establecer políticas de calidad que ayuden a realizar mediciones periódicas que indique los niveles de mejora. (3)

Por otro lado, los países latinoamericanos según las encuestas realizadas por la Organización Panamericana de Salud refieren que el 30% de la población latinoamericana aún carecen de acceso a la atención de calidad, y de los que la reciben la atención, sólo el 40% perciben como de buena la calidad de atención en los servicios hospitalarios (4). Cuba, el 42% de pacientes manifiestan satisfacción de calidad del cuidado enfermera (o) en el servicio de triaje de Emergencia, mientras en México, el 66,8% tuvo buena calidad. En Colombia, el 62% calificó la calidad del cuidado enfermero como regular y en Bolivia, solo el 10% consideró que el cuidado fue oportuno, con sólo un grupo estimado del 40% percibiendo respeto, empatía y solidaridad durante la hospitalización. (4)

A nivel nacional, en Perú, un estudio señaló que el 74,3% de los pacientes manifestaron una satisfacción buena o muy buena según la atención recibida y una menor satisfacción al recibir atención en instituciones de salud públicas, situadas en la costa (5). Huaraz, el 56% de pacientes tuvieron un nivel bajo sobre calidad en nosocomio general, visualizando que 60% menciono una de calidad regular en nosocomio particular. En un hospital de EsSalud en Lima, las reclamaciones revelan que el 32,1% se relaciona con un trato inadecuado del personal asistencial, siendo el 66,7% atribuido a profesionales sanitarios, siendo médicos y enfermeras responsables del 40% y 20%, respectivamente. (6)

Finalmente, a nivel local en los hospitales del Minsa donde el 53% de los usuarios que acudieron a los servicios de emergencia percibieron una atención de mala calidad durante su permanencia hospitalaria que estaría relacionada por el personal de enfermería; de mismo modo, el 40% de los usuarios expresaron su insatisfacción (7). Además, estudios similares demuestran que el 47% manifestaron entre medio y bajo nivel de calidad de atención; mientras, un 20% expresaron su insatisfacción por la atención brindada por el personal de enfermería. (8)

El área de triaje de emergencia pediátrica cuenta con 2 enfermeras para la guardia de doce horas y 20 camas con pacientes con enfermedades distintas donde ameritan ser observados. Asignando en 2 áreas con espacio para 20 pacientes, son evaluados por solo una enfermera. Este espacio se logró visualizar reclamos de pacientes, lo que será negativamente en la mejoría del estado de salud; se evidencia que hay pocos estudios donde se observa esta situación problemática.

Es importante evaluar calidad del cuidado y satisfacción de los pacientes son aconsejables porque brindan datos importantes de los usuarios para luego hacer estrategias en mejoras continuas. Al cuidar al usuario las 24 horas del día, es fundamental saber la percepción que tiene sobre el desempeño e imagen de la enfermera (9)

En los últimos años, existen mucha afluencia de pacientes en los servicios de emergencia en los hospitales, el problema radica en la falta de prioridad a las políticas de salud que se convierten ineficientes y que no resuelven las necesidades de los pacientes, a pesar de los grandes esfuerzos del ente rector que uno de los problemas que prevalece actualmente en los hospitales es el hacinamiento en los servicios de

emergencias en todo el ámbito nacional y falta de recursos humanos especialmente el personal de enfermería.(10)

La intención de esta investigación es obtener informaciones de gran utilidad relacionada a calidad de atención enfermería y satisfacción. Los resultados que se arribarán servirán de referencia y base para orientar a la mejorara los procesos de atención con calidad del personal de enfermería y lograr alta satisfacción de los usuarios y reorientar los procesos para reducir las brechas de insatisfacción, y no sólo en el personal de enfermería sino de modo integral a nivel hospitalario

1.2. Formulación de problema

1.2.1 Problema general

¿Como la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres de triaje en Emergencia Pediátrica del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Lima - 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo la dimensión del trato digno y respetuoso calidad de atención en enfermería se relaciona en satisfacción de padres de triaje de Emergencia Pediátrica?

¿Cómo la dimensión cortesía y amabilidad la calidad de atención en enfermería es relaciona en la satisfacción en los padres del triaje en Emergencia Pediátrica?

¿Cómo la dimensión de competencia profesional de calidad en atención de enfermería relaciona con la satisfacción los padres de triaje de Emergencia Pediátrica?

1.3. Objetivo de Investigación

1.3.1 Objetivo General:

“Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres de triaje de Emergencia Pediátrica 2024”.

1.3.2. Objetivos Específicos:

“Identificar cómo la dimensión del trato digno y respetuoso de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres de triaje de Emergencia Pediátrica”

“Identificar cómo la dimensión de cortesía y amabilidad de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres de triaje de Emergencia Pediátrica”

“Identificar cómo la dimensión de competencia profesional de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres de triaje de Emergencia Pediátrica”

1.4. Justificación de Investigación

1.4.1. Practica:

Estos hallazgos de investigación contribuirán a brindar solución al problema planteado, esto será inicio para estrategias que permite renovar condiciones

actuales en área en triaje de emergencia pediátrica, dando una atención general, de enfermería en el paciente y hospital. Los resultados se entregarán a coordinación de jefatura para realizar estrategias de mejora puntualizando las exigencias del usuario su sensación en el cuidado brindado, cual resona en la calidad del cuidado que brinda la enfermera. Nivel profesional efectivizaría nuevos cambios como es la manera de opinar, proceder con hechos, exaltando un nivel competidor en enfermería, la investigación, contribuyendo a resaltar la salud del paciente y familia,

1.4.2. Teórica:

La investigación aportara conocimientos con evidencia científica, tuvo sustento teórico para la primera variable a Teoría de Watson y la segunda variable a la Teoría de Wiedenbach, permitirá comprender la asociación existente entre variables. En ese sentido se demostrará la originalidad e innovación de la investigación cooperara a futuras investigaciones, brindando información correcta del servicio, de tal modo la atención prestada sea la más efectiva, eficaz y segura posible, orientada siempre a la satisfacción de los pacientes.

1.4.3. Metodológica:

Los instrumentos que serán materia de utilidad para el presente estudio serán adoptados de otros estudios que tuvieron rigor científico, cuya consistencia estadística esta válido y es confiable.

Para tal efecto se tomará como método científico en la construcción del conocimiento un estudio hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental transversal.

1.5 Delimitación / Investigación.

1.5.1 Delimitación temporal:

Tiempo previsto para ejecución del trabajo académico se realizará entre los meses de diciembre del 2024 y enero, febrero del 2025 hasta marzo del mismo año.

1.5.2 Delimitación espacial:

La investigación se ejecutará en los ambientes del triaje de emergencia pediátrica del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Lima - Perú.

1.5.3. Población de análisis

Delimitación poblacional a esta investigación está constituida por todos los padres de los pacientes pediátricos que acuden para su atención de salud al triaje.

2 MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Kannan et al. (9) 2020 en India, realizaron su estudio con el objetivo de: “Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención de enfermería en salas de urgencias médicas”. La investigación tuvo diseño transversal y alcance descriptivo. Participaron 124 personas. Se aplicó un cuestionario que permitió medir la satisfacción de la calidad de cuidados de enfermería. Resultados: la calidad de cuidados de enfermería fue muy bueno para el 58,06% de la muestra, mientras que la satisfacción

fue excelente en el 78,88%. Se concluyó que los pacientes que fueron atendidos en emergencia, hospitalización y admisión se sienten satisfechos con la calidad de cuidados de enfermería. (9)

Gerónimo et al (10) 2022 en Mexico, realizaron un trabajo cuyo propósito fue “Conocer la satisfacción con la calidad de la atención que recibió el usuario de consulta externa de un centro de salud urbano de primer nivel de atención en Villahermosa, Tabasco”. Fue de diseño no experimental y descriptivo, 387 pacientes conformaron la muestra, como instrumento utilizaron para medir la satisfacción el cuestionario de SERVQUAL de 22 ítems; entre los hallazgos obtuvieron que el 91,5% de los pacientes estaban insatisfecho con el servicio, y solo el 8,5% satisfechos, los autores concluyen que estos resultados podrían deberse a la demora en la atención, incumplimiento de horarios, escasas de medicinas y por último el aspecto de la infraestructura del nosocomio (10).

Adriansyah et al (11). 2021 en Indonesia, realizaron la investigación con el propósito “Analizar el efecto de la calidad del servicio y la confianza en la satisfacción del paciente”, desarrollando un estudio analítico y observacional, la muestra fue de 100 pacientes que asistían a un hospital de Tambelangan, como instrumento utilizaron un cuestionario unificado que contenía para la variable calidad del servicio con 24 ítems, confianza con 9 ítems y satisfacción del paciente con 9 ítems. Obteniendo los resultados se evidenciaron el 51% de muestra eran hombres y 47% mujeres, igualmente el 50% no encomendaría a otros los servicios que brinda hospital, un 65% hay media certidumbre en la capacidad que brindan los trabajadores de salud en sus áreas respectivas, un 41% menciona que no evidencia una calidad buena de servicio en lo que se refiere los tiempos que esperan, varios profesionales no llegan exactos a brindar la atención; encontraron que la calidad en área brinda enfoque cálido en satisfacción del

paciente (valor $p = 0,022$) en satisfacción de paciente (valor $p = 0,006$). Concluyendo que tanto la calidad del servicio y la confianza podrían afectar la satisfacción del paciente (11).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Poma et al. (12) 2023 en Lima, realizó el estudio con objetivo: “Determinar el nivel de satisfacción de padres sobre la atención de enfermería a sus hijos prescolares en el servicio de emergencia de un hospital pediátrico” fue descriptiva corte transversal. Muestra 61 padres de familia. cuestionario basado en CARE-Q de Larson; tuvo 32 preguntas. recolección de datos fue la entrevista. Como resultado: El 45,6% padres demostro un nivel de satisfacción medio, y el 44% nivel de satisfacción alto. Conclusiones: La mayoría de padres presentaron un nivel de satisfacción media con relación al cuidado de enfermería recibido por sus hijos (12)

Delgado et al. (13) 2022 en Tumbes, realizó estudios con el “objetivo determinar la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional”. El método empleado fue cuantitativo, no experimental, descriptivo. Conformaron para este estudio un total 201 usuarios y a quienes lo aplicó encuesta para recopilar la información. Arribó a los resultados que 0.68 fue la prueba Rho Spearman, lo que significa una fuerte correlación entre variables. Asimismo, el 48,3% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 57,8% de los encuestados visualizan regular nivel de calidad. Concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y satisfacción (13)

Villavicencio (14) 2022 en Cuzco, realizó el estudio objetivo “establecer la relación de calidad de atención de enfermeras en el nivel de satisfacción de mamás de niños

internados en un hospital”. Fue una investigación básica, cuantitativa, transversal de nivel correlacional, se aplicó el instrumento a 50 madres de niños hospitalizados, el cual lo constituyó una escala tipo Likert para cada variable, que contaba con una confiabilidad de 0.929, los cuales estaban integrado por 30 ítems de calidad de atención con 23 ítems y el de satisfacción una confiabilidad de 0.84 conformado por 11 ítems. Concluyen que hay relación entre la calidad y la satisfacción de los padres, el grado de la correlación es directa, ubicada en el rango de positiva moderada. (14)

Mendoza et al (15) en el 2021 en La Libertad, realizo un trabajo de investigación con el objetivo “determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope”. Empleó el tipo de investigación cuantitativo, no experimental descriptivo corte transversal, correlacional. Tuvo como muestra 133 pacientes a las que aplicó cuestionario tipo escala. Como resultado tuvo que el 62.4 % de pacientes manifestaron satisfacción regular y el 47.4% percibieron la calidad de atención también como regular. La relación de Rho de Spearman fue de 0.492 siendo positiva y el valor $p=0.000$. Concluye hubo relación significativa estadísticamente entre la calidad de atención y satisfacción (15)

2.2 Bases Teóricas

La calidad de atención de Enfermería

La función de enfermería es amplia que enfoca un conjunto de responsabilidades, entre los que sobresale actividades de cooperación, responsabilidad, atención al paciente, seguimiento, administración de medicamentos y tratamientos, revisión de historial

médico, llenado del reporte de enfermería, interconsultas, etc., esta práctica diaria requiere de un alto estándar y perfeccionamiento en cada una de las tareas, las cuales deben ser de calidad, y que permita una adecuada atención y recuperación del paciente (16)

El cuidado abarca aspectos fisiológicos y afectivos, donde el profesional en enfermería debe mostrar en la praxis compromiso, humanismo, profesionalismo y empatía con la persona que cuida y atiende. Por ende, calidad de atención de enfermería, no se puede resumir a meros aspectos técnicos y mecanizados, sino que implica cuidado humano e interés hacia el dolor y sufrimiento del otro, esta empatía es el motor de la práctica de la enfermera, ya que se acerca a la integración de valores y de conocimientos científicos en favor de la salud física y emocional del paciente (17).

Dimensiones de la Calidad de Atención de Enfermería

Trato Digno y Respetuoso: Es la comunicación que emplea el personal de enfermería con el paciente, donde debe primar la empatía y el impacto de las acciones no afecten de manera negativa al paciente durante la prestación de la salud; que de cierta manera los usuarios perciben una plena satisfacción en respecto a la calidad; en este sentido, los usuarios tienen derecho a un “trato digno y respeto” por parte del personal de enfermería como equipo de salud (18)

Cortesía y amabilidad: El personal de enfermería debe mostrarse a los pacientes con un gesto agradable y de manera afectuoso, con cierto respeto de forma humanizado, personalizado; en tal sentido, brindar información una información según sus competencias y de buena calidad (19)

Competencia profesional: Es conjunto de habilidades, conocimientos y aptitudes que brindan los profesionales de enfermería para el desempeño de sus obligaciones laborales, de manera que se evidencie su desempeño con calidez hacia los usuarios (20)

La satisfacción de los padres de los niños atendidos.

Dentro del ámbito pediátrico, la experiencia de los padres de familia o de los cuidadores es la que determina la satisfacción con la atención recibida, la cual abarca una serie de factores que van desde la estancia, el entorno, la posibilidad de pasar tiempo con el niño y, en conjunto, la calidad que se percibe respecto a la atención.

El grado cohesión da expectativas a los pacientes en atención y sus sensaciones de una atención dada. También como las emociones, los sentimientos de los pacientes y su percepción de los servicios de atención médica prestados (20)

Según, el Ministerio de Salud define que la satisfacción del usuario es el nivel de desempeño de la institución de salud que es percibida por los pacientes y que sus expectativas son satisfechas o insatisfechas en relación al servicio recibido (21)

Dimensiones de la Satisfacción:

Elementos tangibles: Significa si la entidad o institución tiene los elementos necesarios para realizar la atención, tal y como son instrumentos, instalaciones, personal suficiente, equipo adecuado para seguridad y ambas partes, entre otras cosas o bienes físicos y materiales. (22)

Fiabilidad: Es el grado de capacidad de la entidad de brindar el servicio de una forma efectiva (22)

Capacidad de respuesta: Si la entidad esta predispuesta a atender a las personas que buscan el servicio de forma inmediata, sin problemas de retraso en la atención, ni peligro de que el servicio sea interrumpido. (23)

Seguridad: Si los trabajadores de la institución se ven tranquilos al momento de realizar su trabajo, seguros de sí mismo, capaces, transmiten un sentimiento de seguridad total a la persona atendida. (24)

Empatía: Es la amabilidad, carisma, atención con la que el personal de salud recibe y atiende a los clientes, a los pacientes; si entregan una atención individualizada las personas se sentirán importantes, estimadas. (25)

Teorías vinculantes de la Enfermería

Calidad del cuidado de Enfermería

Desarrollo de toda teoría es fundamental, ya que el profesional de enfermería depende de las teorías para la supervivencia. En lo conceptual enfermería logro elevarse a nivel alto en educación, la práctica, asimismo la metodología de los enfermeros ha cambiado, que no se centra algunas actividades realiza, sino se enfoca el paciente y familia. Este estudio tiene como referencia a la teoría de Watson porque se relaciona con la presente investigación

Valencia et al (26). 2022, señalan que lo más trascendental de la Teoría del cuidado transpersonal de Watson, son los momentos del cuidado, estableciendo 10 factores de atención que luego incorporó al Proceso Caritas de Cuidados, los cuales utiliza el enfermero para cuidar al usuario en base a una filosofía humanista (26)

Satisfacción del Usuario

Este estudio tiene como referencia a la Teoría de Wiedenbach, la cual está relacionada con el arte de la enfermería clínica, Marriner et al. 2024, citando a Wiedenbach describen que la enfermería se centra en satisfacer las necesidades de ayuda a los clientes, las cuales pueden ser identificadas por el enfermero cuando observa su comportamiento, detecta la causa que la origina y resuelve las necesidades con la satisfacción de estas (27)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi “Existe la relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres del triaje de Emergencia Pediátrica del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz”

Ho “No existe la relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres del triaje de Emergencia Pediátrica del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz”

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi1: “Existe la relación estadísticamente significativa entre la dimensión del trato digno, respetuoso y la satisfacción de los padres del triaje de Emergencia Pediátrica”.

Hi2: “Existe la relación estadísticamente significativa entre la dimensión de cortesía y amabilidad y la satisfacción de los padres del triaje de Emergencia Pediátrica”.

Hi2: “Existe la relación estadísticamente significativa entre la dimensión de competencia profesional y la satisfacción de los padres del triaje de Emergencia Pediátrica”.

3. Metodología

3.1. Método investigación

La metodología empleada en esta investigación será hipotético deductivo. Se utilizarán los procedimientos lógicos deductivos, comenzando desde los supuestos para luego demostrar; en este sentido, este proceso consiste en plantar una suposición a priori, luego crear una hipótesis para explicar los fenómenos y consecuentemente se comprobarán dichas hipótesis contrastando con los resultados obtenidos (27).

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación por sus características planteadas será de enfoque cuantitativo. La investigación cuantitativa se refiere a la recopilación de datos para probar numéricamente una hipótesis utilizando medios estadísticos (28).

En este estudio, los datos serán numéricos en el sentido de que serán analizados utilizando métodos estadísticos para correlacionar variables. Luego los resultados se expresan numéricamente y gráficamente.

3.3. Tipo investigación

El estudio de investigación será aplicada. Según Arispe et al, el estudio se encamina en discernir metodologías (incluidas tecnologías, protocolos y enfoques) a través de las cuales se puede implementar el conocimiento científico para ayudar a abordar una demanda particular, tangible y reconocida (29).

Por otro lado, el estudio será descriptivo y correlativo. Es descriptivo porque describe las características específicas de un conjunto de unidades de estudio (30). Mientras tanto, los estudios correlacionales se estudian porque examinan el grado de asociación entre variables (31).

3.4. Diseño investigación

Esta investigación dará estudio diseño corte transversal y no experimental. Es aquella en la que el investigador no intenta cambiar la naturaleza de la investigación; en este sentido, porque detalla las características de las variables, las cuales son medidas y nos permite conocer la relación real y lógica entre dos variables los fenómenos o eventos son observados y luego serán analizados en su contexto natural sin intervención intencional de las variables por el investigador (32).

Por otro lado, es de corte trasversal por lo que los datos que se recopilarán serán en un momento único con la finalidad de describir las variables en estudio y analizar su ocurrencia e interrelación de los mismos (33).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: También conocido como universo, está formado por todos los elementos que existen y comparten las propiedades de los objetos de estudio. (34).

Para aplicación este estudio integrarán a los padres que asisten a diario al triaje de emergencia pediátrica del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz entre los meses febrero, marzo y abril del 2024 la población es 200 padres.

Entonces, la población **N= 200 padres de los niños**

Muestra: Es una parte representativa de la población que comparten las características similares a la población. (35)

La muestra la población de estudio, se ha calculado.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{N E^2 + Z^2 p q}$$

N: Población = 200

n: Muestra inicial

Z: Nivel de confianza 95% (Valor tabla Z para un I C) = 1.96

p: Probabi. de éxito = 0.5

q: Probabi. de fracaso (1-p) = 0.5

E: Error aceptable de 5% = 0.05

$$n = \frac{Z^2 pq N}{N E^2 + Z^2 p q} = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(200)}{(200)(0.05^2) + (1.96^2)(0.5)(0.5)} = \frac{192.08}{1.4604} = 131.53$$

n = 132 por tanto, la muestra será de 132 padres de pacientes pediátricos.

Muestreo: Es una técnica de selección de una muestra representativa de una población empleando métodos estadísticos o no estadísticos, que éste deberá representar a las características similares y comunes de la población (36)

La técnica de muestreo será probabilístico aleatorio simple; porque se elegirán al azar a cada uno de la unidad de análisis que constituyen para el estudio; de tal forma, todas tendrán las condiciones y oportunidades similares

Criterios de inclusión:

Padres de familia que atiendan a sus menores hijos en pediatría durante el periodo de estudio.

Padres que quieran ser partícipes de la indagación.

Padres que plasmen su rúbrica en el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

Padres de familia atendidos en periodos diferentes a la etapa de investigación.

Padres que no se encuentren en un estado físico o emocional para responder a los cuestionarios.

Padres que expresamente se nieguen a formar parte de la investigación.

3.6 Variables / Operacionalización

Variable	Definición conceptual.	Definición Operacional.	Dimensiones	Indicadores	Escala medición	Escala Valorativa
Variable 1: Calidad de atención de enfermería	La calidad de la atención es el conjunto de acciones y procesos utilizados por el servidor para lograr y optimizar la perspectiva del usuario; además, cumple con ciertos estándares regulatorios, procesos y técnicas de calidad. La calidad, por otro lado, se define como la realización metódica de actividades entregadas al usuario como parte de la calidad que recrea las necesidades del usuario (15)	Las dimensiones estarán constituidas conforme el modelo SERVQUAL, los indicadores serán establecidas según corresponda; mientras, las escalas serán por los niveles y rangos.	Trato Digno y Respetuoso Cortesía y amabilidad Capacidad técnica	Disposición para absolver problemas Confiabilidad Capacidad de escuchar Trato con cortesía Capacidad técnica	Cualitativa ordinal	Bajo: 24 – 55 Medio: 56 – 88 Alto: 89 – 120
Variable 2: Satisfacción de los padres de los niños atendidos	La satisfacción es el grado de medida que existe entre las expectativas del usuario de antes y después de recibir la atención un servicio. Grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida (21)	Se clasificará el nivel de satisfacción en sus dimensiones, luego cada uno tomarán una puntuación para clasificar por sus niveles y rangos. Finalmente, se obtendrá una valoración general de la variable de satisfacción en su nivel bajo, medio y alto.	Elementos tangibles Seguridad Capacidad de respuesta Fiabilidad Empatía	Infraestructura Recursos humanos Equipamiento Paciente identificado Eventos adversos Información Información Rapidez Tiempo Interés Atención personal Priorización al paciente Dedicación de tiempo al paciente	cualitativa ordinal	Bajo: 22 – 51 Medio: 52 – 81 Alto: 82 – 110

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica es un procedimiento o medio por el cual un investigador obtiene la información que desea estudiar, y su aplicabilidad depende de las reglas especificadas en el método (37)

Una herramienta de recopilación de datos es un conjunto de recursos y medios utilizados para recopilar información sobre un tema de investigación; por tanto, la herramienta para recopilar información en la investigación por encuestas es un cuestionario; por otro lado, un cuestionario es una lista de preguntas tipo cuestionario de escala estandarizada (38)

Para las dos variables de investigación, el método utilizado será una encuesta y su instrumento será un cuestionario escala.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Descripción del instrumento sobre la calidad de atención

Para determinar la medida de la calidad de atención, el cuestionario está compuesta por los 24 ítems (39). Asimismo, será dividido en tres dimensiones y que cada dimensión estará agrupada con sus respectivos ítems, las preguntas será de tipo escala de Likert que van desde:

1(nunca)

2 (casi nunca)

3 (algunas veces)

4 (casi siempre)

5 (Siempre)

Dimensión 1: Trato Digno y Respetuoso; 7 preguntas (desde 1 al 7)

Bajo nivel = 7 al 16

Dimensión 2: Capacidad de respuesta; 4 preguntas (desde 6 al 9)

Bajo nivel = 4 al 9

Medio Nivel = 10 al 15

Alto Nivel = 16 al 20

Dimensión 3: Seguridad; 4 preguntas (desde 10 al 13)

Bajo nivel = 4 al 9

Medio Nivel = 10 al 15

Alto Nivel = 16 al 20

Dimensión 4: Empatía; 5 preguntas (desde 14 al 18)

Bajo nivel = 5 al 11

Medio Nivel = 12 al 18

Alto Nivel = 19 al 25

Dimensión 5: Elementos tangibles; 4 preguntas (desde 19 al 22)

Bajo nivel = 4 al 9

Medio Nivel = 10 al 15

Alto Nivel = 16 al 20

3.7.3. Validación

Validez calidad atención

El instrumento que se empleará para el presente estudio fueron adoptados por Casaño y aplicados por Purizaca en el año 2021, para determinar la validez del instrumento contaron con 05 juicio de expertos, quienes fueron profesionales con experiencia en la

investigación y rubro salud asistencial, la evaluación por parte de los expertos fue básicamente coherencia, consistencia y pertinencia; entonces, los resultados de los expertos fueron procesados aplicando la estadística el V de Aiken, obteniéndose el valor de 0.98; en tal sentido, el instrumento tiene alta validez para continuar con el estudio (39)

Validez satisfacción del usuario

De mismo modo, el instrumento que se empleará para esta investigación será adoptado de lo propuesto por Castaño y aplicado por Purizaca en el año 2021, para la validación tuvo con la participación 05 expertos para emitir el juicio de expertos en el campo de investigación en salud la salud, luego los resultados fueron sometidos a la prueba estadístico de V de Aiken 1.00 ; de tal forma, este valor indica que el instrumento tiene alta validez y consecuentemente está habilitado para su uso en el presente estudio (39)

3.7.4. Confiabilidad

Confiabilidad calidad de atención

El instrumento que será utilizado en este estudio será lo adoptado por Casaño B. y empleado por Purizaca en el año 2021, donde se estableció la consistencia interna del instrumento obteniendo el valor de α de Cronbach de 0.87; entonces, este valor indica alta confiabilidad para ser empleado en esta investigación (39)

Confiabilidad satisfacción del usuario

Para este estudio el instrumento fue propuesta por Casaño y aplicado por Purizaca en el año 2021, lo que será empleado para esta investigación por tener una consistencia interna de α de Cronbach de un valor de 0.88, este valor posee alta confiabilidad por

estar clasificado cercano a la unidad, entonces, por el alto valor de confiabilidad será perspicaz para su uso (40).

3.8 Plan procesamiento / análisis datos

Los datos recolectados serán almacenados, codificados y tabulados en una base datos Excel para luego ser analizados empleando medios estadísticos apropiados.

Después, los datos serán exportados al SPSS versión 28 para procesamiento y el análisis respectivo, se analizarán empleando la estadística descriptiva e inferencial.

Mediante la estadística descriptiva se determinará los aspectos en términos de frecuencias, se presentarán los resultados en barras tanto porcentuales y valores; para el análisis de datos mediante la estadística inferencial primeramente se efectuarán los cálculos de la prueba de normalidad para elegir el tipo de prueba estadístico en este caso en vista la muestra supera los 50, se empleará Kolmogorov-Smirnov. En caso se determina que los datos son anormales se elegirá la prueba de Rho Spearman y para datos normales Pearson; se determinará la relación que existe entre las dos variables del estudio propuesto. (41)

3.9. Aspectos éticos

En todo momento se emplea de manera concisa el consentimiento informado porque obliga al investigador de brindar la información a los participantes sobre las intenciones del estudio y entonces las personas tendrán libertad de conceder su consentimiento. Entonces los participantes para este estudio recibirán la información oportuna y veraz sobre los alcances del estudio como parte del consentimiento informado; de modo que, cada persona tendrá libertad de participar y para tal efecto asegurar su consentimiento mediante su firma. (42)

Principio Beneficencia, es un principio que obliga al investigador de proteger de cualquier riesgo al individuo y a su vez todo riesgo debe ser identificados con el propósito de evitarlo o reducirlo. (43)

Principio de Justicia, obliga al investigador de actuar con equidad y justicia entre todos los participantes, es decir, todos deberán tener en igualdad de condiciones y oportunidades a ser considerados para el estudio, sin marginación de su formación educativo, situación social, raza, religión u otro. (44)

Principio de No Maleficencia, es uno de los principios más antiguos en la medicina, es obligación de todo investigador de no hacer daño al individuo promoviendo en todo momento de hacer el bien. (45)

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Actividades	2024 2025																									
	octubre			noviembre						diciembre						enero			febrero							
Definición y estructuración del problema	■	■	■																							
Selección de materiales de consulta	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Análisis e interpretación de las normas de elaboración de proyecto de investigación		■	■	■																						
Diseño, formulación del proyecto			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■									
Gestiones administrativas para asignación de Asesor																	■	■	■							
Elaboración y presentación del borrador al Asesor																			■	■						
Levantamiento de observaciones																				■	■					
Gestión de trámite para la aprobación del proyecto																						■	■			
Gestiones ante la entidad donde se llevarán a cabo el estudio																						■	■			
Elección y adaptación de los instrumentos la validez y confiabilidad																						■	■			
Trabajo de recopilación de datos																						■	■			
Procesamiento de datos y análisis																						■	■	■	■	■
Redacción final del trabajo académico																						■	■	■	■	■
Sustentación																								■	■	■

4.2 Presupuesto.

Descripción	Cantid.	Prec. Unico (s/.)	Precool Total (s/.)
RECUR. HUMA.			
Colabora. para el trabajo en campo	02	100.00	200.00
Digitadores	01	200.00	200.00
Analistas estadísticos	01	300.00	300.00
RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS			
Laptop 01 2500.00 2500.0			
Materiales de escritorio	---	150.00	150.00
Kit de tintas a color para impresora	03	50.00	150.00
SERVICIO			
Servicio turniting	3	51.00	151.00
Comunicaciones	---	101.00	101.00
Reproducción de fotocopias e impresiones	---	150.00	150.00
Servicio de red de internet	01	100.00	100.00
OTROS			
Costo alimenticio	15	10.00	150.00
Pasajes y otros		500.00	
TOTAL, S/. (*)			2152.00

5. REFERENCIAS

1. Aguirre DA. Retos y desafíos de la Enfermería en el mundo moderno. Revista Habanera de Ciencias Médicas [Internet]. 2020 [citado 01 de diciembre 2023]; 19 (3). Disponible en: <https://revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3229>
2. Organización Mundial de Salud. Servicios sanitarios de calidad. Privacy Legal Notice [internet]. 2020[citado 01 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Organización Panamericana de Salud. Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas [internet]. 2019 [citado el 10 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/3-10-2019-nuevo-plan-busca-mejorar-calidad-atencion-medica-americas>
4. Ministerio de Salud. Comunicado Oficial de Prensa N° 116-2023 sobre importancia de mantener una atención de calidad [internet]. 2023 [citado el 10 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/739395-comunicado-oficial-de-prensa-n-116-2023>
5. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019;36(4):620–8 [Consultado el 18 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
6. Lucas L, Rosales C, Castillo E, Reyes C, Salas R. Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. Index de Enfermería [Internet]. 2021; 30 (1-2): 39-43 [Consultado el 22 de julio de 2022]. Disponible en: <https://ciberindex.com/index.php/ie/article/view/e12806>

7. Poma LA. 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 [Tesis para optar el Grado de Magister en Gestión del Cuidado en Enfermería]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9458/Nivel_PomaAsmat_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Rodríguez RM, Arévalo RA. 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 [internet]. 2023 [citado 01 de diciembre 2023]; 7(1):5045-5059. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
9. Zegarra M, Arias Y, Nuñez C, Mannarelli M, Figueroa E, Rodriguez P. Diagnóstico de la enfermería en el Perú. Una perspectiva histórica y de equidad de género. Colegio de Enfermeros del Perú. 1ª ed. Lima. Asociación Gráfica Educativa. [Internet]. 2021;178. [Consultado el 21 de julio de 2022]. Disponible en: https://www.cep.org.pe/wpcontent/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf
9. Kannan S, Ayudaiappan S, Annamahai M. Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India. Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research. [Internet]. 2020 [citado el 03 de diciembre del 2023]; 25(6):471-475. Disponible en: <https://www.ijnmrjournal.net/article.asp?issn=17359066;year=2020;volume=25;issue=6;spage=471;epage=475;aulast=Kannan>
10. Córdova F, Tapara J, Gallardo NE. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. FEM (Ed. Impresa) [internet]. 2021 [citado 01 de diciembre 2023]; 24(5): 277-277. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S201498322021000500277

11. Romero M, Romero E, Nevado G, López Á, Martínez R, García A. El prestigio profesional en la práctica enfermera. Revista CONAMED [Internet] 2020 25(1):47-52. [Consultado 20 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con2020/con201g.pdf>
12. Adriansyah A, Makkib, Setianto B, Sa'adah N, Lestarie I, Arindis P. Patient satisfaction analysis based on service quality assessment and trust in health facilities. Journal Riset Kesehatan [Internet]. 2021; 10(2) 105-113. [Consultado 10 de junio del 2022]. Disponible en: <https://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/jrk/article/view/7529>
13. Delgado Medina LM. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes 2022 [TESIS Para optar por el grado académico de Doctora en Ciencias de la Salud]. Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES; 2023. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64171>
14. Villavicencio Y. Calidad de atención de enfermeras y nivel de satisfacción de madres de niños hospitalizados en un hospital del Cusco, 2022. □ Tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud □. Lima: Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98777/Villavicencio_3MY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Mendoza Rodríguez AM. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del en servicio de emergencia. Paciente Hospital II Chocope [TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD]. Perú: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59165>
16. Román Y, De Dios J A. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. MEDISAN

[Internet]. 2014 18 [citado 26 Nov 2017]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>

17. Zarate R.A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Índex de enfermería [Internet]. 2004 1 [citado 26 Nov 2017]; 44. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009

18. Menor M, Diaz M, Fernández L. Factores estresores y síndrome de burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana. Lima, Perú: Cuidado y Salud 2015, 2(1):1-11

19. MINSA. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Resolución ministerial. Lima - Perú: dirección general de salud de las personas; 2011, R.M. N° 527- 2011.

20. Bunge E, Maglio A, Carrea G, Entenberg G. Satisfacción y Tipo de Servicios de Salud Mental para Niños y Adolescentes. Rev. Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 2016; 14(1): pp.401-415

21. Al-Abri R, Amina Al B. Patient Satisfaction Survey as a Tool towards Quality Improvement. Journal list. Oman medic Vol 29 (1). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>

22. Fariño J, Cercado A, Valle J. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista Espacios [Internet]. 2018[citado el 22 noviembre 2022]; 39 (32): 22. Disponible en: <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

23. Resolución Ministerial N° 546-2011-MINSA. Aprueba la NTS N° 021-MINSA/DGSP V.03 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud". Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272294/243402_RM546-2011-MINSA.pdf20190110-18386-cimfnp.pdf

24. Ministerio de Salud. Reglamento de organización de funciones. RM N° 616-2003-MINSA. Lima: el peruano; 2003. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/282303/254070_RM616-2003.pdf20190110-18386-1ix2ufx.pdf?v=1547175494
25. Torres MJ. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente que Acude al Servicio de Hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021 [Tesis Desarrollada Para Optar el Título Profesional de Licenciada En Enfermería]. Perú: Universidad Autónoma de Ica. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
26. Ministerio de Salud. Reglamento de organización de funciones. RM N° 616-2003-MINSA. Lima: el peruano; 2003. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/282303/254070_RM616-2003.pdf20190110-18386-1ix2ufx.pdf?v=1547175494
27. Valencia M, Melita A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. BENESSERE [Internet]. 2022;6(1):1-12 [Consultado el 29 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037>.
28. Fernández R, Baptista P. Metodología de la Investigación. México: Sexta edición, McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. 2014 [citado el 20 de noviembre 2022]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
29. Barboza L. Investigación básica, aplicada y evaluativa: cuestiones de campo e implicancias para Uruguay [internet]. 2008[citado el 20 de noviembre 2022]. Disponible en: <file:///C:/Users/Orange/Downloads/adminojs,+Journal+manager,+711-2742-1-CE.pdf>

30. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado [Internet]. 1ra ed. Guayaquil; 2020; 1–130. [Consultado el 22 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
31. Arias JL, Covinos MR, Caceres M. Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [internet]; 4(2). 2020 [citado el 21 de enero 2023]. Disponible en: <file:///C:/Users/pc%2005/Downloads/73-Texto%20del%20art%C3%ADculo-200-1-10-20200915.pdf>
32. Huairé EJ. Método de investigación. Material de clase [internet]. 2019 [citado el 21 enero del 2023]. Disponible en: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huairé.inacio/35.pdf>.
33. Ato M, López JJ, Benavente A. Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. Rev. Anales de Psicología [internet]; 29(3), 1038-1059. 2013 [citado el 21 de enero 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16728244043.pdf>
34. Carrillo AL. Población y muestra. Material didáctico [internet]. 2015 [citado el 28 de enero del 2023]. Disponible en: <http://ri.uaemex.mx/oca/bitstream/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
35. Condori-Ojeda P. Universo, población y muestra. Curso Taller [internet]. 2020 [citado el 28 de enero 2023]. Disponible en: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
36. Arias J, Villasis MA, Miranda MG. El protocolo de Investigación III: La población de estudio. Revista Alergia México [internet]. 2016 [citado el 28 de enero del 2023]; 63(2): 201-206. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

37. Sánchez MJ, Fernández M, y Díaz JC. Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. RCUISRAEL [Internet]. 2021 [citado el 18 de febrero 2023]; 8(1): 107-121. Disponible en: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862021000300107
38. Alegre MA. Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa. Una reflexión conceptual. Poblac.Desarro. [Internet]. 2022 [citado el 18 febrero 2023]; 28(54): 93-100. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2076-054X2022005400093.
39. Castaño Quispe B. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017 [tesis para optar el grado Académico Muestra en Gestión Pública]. Perú: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18948>
40. Purizaca Chunga PL. Calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de Emergencia del Hospital Distrital Jerusalén Trujillo, Julio 2020 [Tesis para obtener el Grado Académico de:Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49504>
41. Posada Hernández GJ. Elementos básicos de estadística descriptiva para el análisis de datos. [Internet]. Medellín: Fundación Universitaria [Internet]. Medellín: Fundación Universitaria Luis Amigó; 2016 [citado 2025 abr 20]. Disponible en: https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/120_Ebook-elementos_basicos.pdf
42. Universidad de Chile. Pautas éticas internacionales para la investigación y experimentación biomédica en seres humanos: pautas 1-9, consentimiento informado [Internet]. Santiago: Universidad de Chile; [fecha de publicación desconocida] [citado 2025 abr 20]. Disponible en: <https://uchile.cl/investigacion/centro-interdisciplinario-de-estudios-en-bioetica/documentos/pautas-eticas-internacionales/las-pautas-1-9-consentimiento-informad>

43. Camfic. Artículo 540: Eblog [Internet]. Barcelona: Camfic; [fecha de publicación desconocida] [citado 2025 abr 20]. Disponible en: https://gestorweb.camfic.cat/uploads/ITEM_540_EBLOG_1848.pdf
44. Corte Interamericana de Derechos Humanos. Caso X vs. Estado Y: sentencia de fecha 1 de enero de 2023 [Internet]. San José, Costa Rica: Corte Interamericana de Derechos Humanos; 2023 [citado 2025 abr 20]. Disponible en: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/23356.pdf>
45. Ética Psicológica. Principio de no maleficencia [Internet]. [lugar de publicación desconocido]: Ética Psicológica; [fecha de publicación desconocida] [citado 2025 abr 20]. Disponible en: <https://eticapsicologica.org/index.php/info-investigacion/item/19-principio-de-no-maleficencia?showall=1>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia

Título de investigación: Calidad de atención de Enfermería y Satisfacción de los Padres del Triage de Emergencia Pediátrica del Hospital Carlos LanFranco La Hoz - 2024

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Diseño Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Como la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres de triaje de Emergencia Pediátrica del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Lima – 2024</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo la dimensión del trato digno y respetuoso de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del triaje de Emergencia Pediátrica?</p> <p>¿Cómo la dimensión de cortesía y amabilidad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción los usuarios del triaje de Emergencia Pediátrica?</p> <p>¿Cómo la dimensión de competencia profesional de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción los usuarios del triaje de Emergencia Pediátrica?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>“Determinar como la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los padres de triaje de Emergencia Pediátrica”.</p> <p>Objetivo general</p> <p>“Identificar cómo la dimensión del trato digno y respetuoso de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de triaje de Emergencia Pediátrica”</p> <p>“Identificar cómo la dimensión de cortesía y amabilidad de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de triaje de Emergencia Pediátrica”</p> <p>“Identificar cómo la dimensión de competencia profesional de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de triaje de Emergencia Pediátrica”</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi = Existe la relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres del triaje de Emergencia Pediátrica del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz</p> <p>Ho = No existe la relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres del triaje de Emergencia Pediátrica del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi1: Existe la relación estadísticamente significativa entre la dimensión del trato digno, respetuoso y la satisfacción de los padres del triaje de Emergencia Pediátrica.</p> <p>Hi2: Existe la relación estadísticamente significativa entre la dimensión de cortesía y amabilidad y la satisfacción de los padres del triaje de Emergencia Pediátrica.</p> <p>Hi2: Existe la relación estadísticamente significativa entre la dimensión de competencia profesional y la satisfacción de los padres del triaje de Emergencia Pediátrica.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de Atención de Enfermería</p> <p>Variable2:</p> <p>Satisfacción del Usuario</p>	<p>Método de la investigación:</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque de la investigación:</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptiva y correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: El diseño no experimental y corte transversal</p> <p>Población: N= 2670</p> <p>Muestra: Se tomará la totalidad de la población como muestra (n = 337)</p> <p>Técnicas de muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p>

Anexo 2. Instrumentos para recolección de datos

Título: Calidad de atención de Enfermería y Satisfacción de los padres del Triaje de Emergencia Pediátrica del Hospital Carlos LanFranco La Hoz Lima - 2024

Estimados (as) participantes:

Por intermedio del presente hago llegar dos formatos a fin solicitarle su colaboración en el llenado según su percepción de manera anónimo y dichos formatos tendrá la finalidad de recabar información sobre la calidad de atención en el hospital. La información brindada será un respaldo y que servirá de base para proseguir con la investigación.

Instrucciones: Se solicita leer con atención y contestar los cuestionarios con una X las opciones a que considere correcta de acuerdo a la siguiente valoración:

1 = Nunca 2= Casi nunca 3=Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre

A) FORMATO DE CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA

N° items	Preguntas	1	2	3	4	5
	Trato digno y respetuoso					
1	El personal asistencial y administrativo del servicio de emergencia recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios					
2	El personal del servicio de emergencia le ha solucionado satisfactoriamente su demanda					
3	El personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentarle en su atención					
4	El servicio de emergencia, verifica, investiga y procesa las denuncias y reclamos a través de un trato digno y respetuoso a los usuarios					
5	Usted se siente satisfecho con el trato cálido y la solución de su problema con prontitud					
6	Usted confía en los resultados practicados					
7	El profesional que labora en el servicio de emergencia, debe identificarse por su nombre					
	Cortesía y Amabilidad					
8	Cuando el personal de enfermería le explica sobre su tratamiento le presta atención					
9	El personal del servicio de emergencia muestra capacidad de escucha					
10	El personal técnico asistencial del servicio de emergencia cuando le realiza alguna pregunta este le responde en forma idónea					
11	Cuando usted es atendido en la consulta hay mucho ruido en el consultorio					
12	El médico en la consulta le trata bien					
13	Se siente comprendido por el personal que lo atendió en el tópic de emergencia					
14	El médico cuando le atendió se mostró sensible hacia su enfermedad					
15	El médico le dio otras opciones de tratamiento para solucionarle su problema					
16	El personal de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guarden su intimidad o pudor					
17	La sala de observación del servicio de emergencia es adecuada para atender la demanda de pacientes					
	Competencia Profesional					
18	El profesional de enfermería de emergencia observa con detenimiento al paciente cuando se encuentra en observación					
19	El profesional de enfermería tiene conocimientos y habilidades técnicas para el desempeño de sus funciones					
20	El personal del servicio de emergencia brinda a los usuarios información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible					
21	La enfermera se ingenia por orientarlo cortésmente cuando comienza a divagar					
22	El médico al momento de su consulta le da libertad para que pueda expresarse					
23	Cree usted que los profesionales médicos y enfermeras deben trabajar en equipo y utilizar medios de comunicación efectivos					

24	Se debería perfeccionar el método para mejorar el proceso de comunicación relacionado con las diferentes opciones para el intercambio de información sobre los pacientes.					
----	---	--	--	--	--	--

B) FORMATO DE CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N° ítems	Preguntas	1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
1	Atención inmediata sin importar la condición socioeconómica					
2	Atención considerando el nivel de gravedad					
3	Atención por el personal de salud					
4	Cortesía y amabilidad con paciente y familiares sobre el problema de salud					
5	Farmacia implementada					
	Capacidad de Respuesta					
6	Atención inmediata en admisión y caja					
7	Atención inmediata en laboratorio					
8	Atención inmediata de exámenes radiológicos					
9	Atención inmediata en farmacia					
	Seguridad					
10	Tiempo necesario en la atención brindada					
11	Respeto de la privacidad del paciente					
12	Examen físico completo y evaluación minuciosa del problema de salud					
13	Problema de salud resuelto o mejorado					
	Empatía					
14	Buen trato durante la atención					
15	Interés por solucionar problemas que se presentan durante la atención					
16	Comprensión de la explicación medica sobre el problema de salud					
17	Comprensión de la explicación medica sobre los procedimientos o análisis realizados					
	Competencia Profesional					
18	Comprensión de la explicación medica sobre el tratamiento, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
	Elementos Tangibles					
19	Señalización adecuada en el servicio de emergencia para la orientación del paciente					
20	Personal capacitado para informar y orientar a los pacientes					
21	Equipos y materiales necesarios y disponibles para la atención					
22	Infraestructura adecuada, limpia y cómoda					

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Hilario Arias, María Elena

Título: Calidad de atención de Enfermería y Satisfacción de usuarios del Triage de Emergencia Pediátrica del Hospital Carlos LanFranco La Hoz - 2024

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado Calidad de atención de Enfermería y Satisfacción de usuarios del Triage de Emergencia Pediátrica del Hospital Carlos LanFranco La Hoz - 2024. Este es un estudio que será desarrollado por investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener; Hilario Arias, María Elena. El propósito es “Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción” del usuario del triaje de emergencia pediátrico del Hospital Carlos Lanfrancho La Hoz 2024. Su ejecución ayudará a conocer el nivel de conocimiento y la práctica de bioseguridad de los profesionales de Enfermería en el Servicio de Triage Emergencia Pediátrica.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

Presentarme personalmente

Leer el consentimiento informado y absolver sus dudas

Usted firmará el consentimiento de libre voluntad de participar en el estudio

Usted leerá detenidamente y responderá los cuestionarios según corresponda

La encuesta puede demorar unos 10 a 15 minutos y los resultados de la encuesta se le entregaran a usted en forma individual respetando la confidencialidad y manteniendo el anonimato.

Riesgos: Su participación en este estudio no conllevará a ningún riesgo puesto que la finalidad de este estudio es meramente científica, los resultados que se obtenga serán para identificar precozmente el síndrome de burnout del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital y recomendar a la alta dirección para revertir o reducir la prevalencia; de tal forma, mejorar el desempeño laboral del personal.

Beneficios: Por su participación en este estudio usted tendrá beneficios de conocer sus resultados si así lo desea por medios más adecuado que elija sea de manera grupal o individual siempre manteniendo su privacidad según sea el caso; por otro lado, al participar usted tendrá la oportunidad de conocer las causas que podría estar conllevando su bajo rendimiento o desempeño laboral entre ello estaría relacionado con el síndrome de burnout.

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.

Derechos del paciente: Si usted se siente incómodo durante el proceso de investigación o no es de su agrado el estudio, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno.

De la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

Participante:

Nombres:

DNI:

Investigador:

Nombres:

DNI:

● 11% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	uwiener on 2024-06-26 Submitted works	3%
2	repositorio.udh.edu.pe Internet	<1%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
4	uwiener on 2024-06-27 Submitted works	<1%
5	Universidad Wiener on 2025-06-14 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	<1%
7	hdl.handle.net Internet	<1%
8	uwiener on 2025-05-16 Submitted works	<1%