

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la uci pediátrica del hospital EsSalud, 2025

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de enfermería:
Cuidados Intensivos Pediátricos

Autor:

Celina Roxana Alejandro Roman

Elizabeth Quispe Armas

Asesora:

Mg. Celeste Abigail Mauricio Esteban

Lima, 6 de julio del 2026

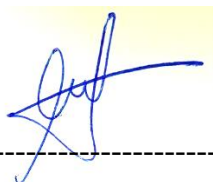
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Celeste Abigail Mauricio Esteban, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“PERCEPCIÓN DEL FAMILIAR SOBRE LA SATISFACCIÓN CON EL CUIDADO Y LA EMPATÍA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA UCI PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL ESSALUD, 2025”** de las autoras Celina Roxana Alejandro Roman y Elizabeth Quispe Armas tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 6 días del mes de julio del año 2026.



Mg. Celeste Abigail Mauricio Esteban

**Percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la
empatía del profesional de enfermería en la uci pediátrica del
hospital EsSalud, 2025**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional
de enfermería: Cuidados Intensivos Pediátricos



Mg. Ruth Moreno Leyva
Dictaminador

Lima, 6 de julio del 2026

Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Planteamiento del Problema	2
Formulación del Problema	6
Objetivos de la Investigación.....	7
Justificación	7
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas	9
Antecedentes de la Investigación.....	9
Bases Teóricas.....	17
Definición de Términos	18
Metodología	20
Área de Investigación.....	20
Población y Muestra	20
Tipo y Diseño de Investigación	22
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	26
Proceso de Recolección de Datos	27
Procesamiento y Análisis de Datos.....	28
Consideraciones Éticas.....	29
Aspecto Administrativo.....	31
Referencias Bibliográficas	34
Apéndices.....	40

Resumen

Objetivo: determinar la percepción que tiene el familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025. Metodología: Estudio cuantitativo, no experimental, nivel de estudio descriptivo, de corte transversal, con diseño no experimental. Se considerará una población conformada por 120 familiares directos de los pacientes hospitalizados en cuidados intensivos de pediátrica de un hospital nacional y se trabajará en una muestra de 40 familiares directos. Se aplican 2 instrumentos: “Cuestionario para medir la variable satisfacción de los padres” comprende 5 dimensiones y 25 ítems y el instrumento “Escala de consulta y Empatía relacional (CARE) – Enfermeras” consta de 10 dimensiones, ambos instrumentos tienen respuestas de tipo Likert, serán validados por 5 expertos y la prueba estadística para medir la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

Palabras Claves: Percepción del familiar; cuidado; satisfacción; empatía; profesional de enfermería.

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

Según estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2025), las deficiencias en la calidad asistencial provocan anualmente entre 5.7 y 8.4 millones de decesos en naciones de ingresos bajos y medios, lo que equivale al 15 % de su mortalidad total. Además, la desconfianza en los servicios de salud y el hecho de que un 40 % de la población sufra enfermedades crónicas derivan en un impacto económico considerable, con pérdidas de productividad situadas entre los USD 1.4 y USD 1.6 billones.

Mientras la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2025) obtiene resultados de las encuestas de indicadores informados por los pacientes en relación a la atención sanitaria donde participaron 19 países y 107 mil pacientes, encontrando como resultado en la atención materno infantil que el 9% reportan mala experiencia de buena calidad de atención y confianza en sus servicios, a ello se suma el sistema electrónico de las historias clínicas que afecta a las pacientes con menor nivel educativo para comprender la información sanitaria.

Sin embargo, la repercusión que tiene el acceso a los servicios de salud tiene impacto en la mortalidad infantil, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) reportó que la tasa de mortalidad infantil entre los años 1990 y 2015 disminuyó del 67% a 53.8% por cada mil nacidos vivos, dentro de las causas de muerte están consideradas las infecciones respiratorias, enfermedades diarreicas, discapacidad, tuberculosis, meningitis, VIH, cáncer, estas dos últimas van en aumento en los últimos años.

Llerena (2024) considera luego de un estudio que España a pesar del descontento visible con los sistemas de salud, la confianza en la medicina científica ha crecido y se

encuentra entre los cinco países europeos más satisfechos con el sistema de salud .

Actualmente, el 69% de los europeos respalda la medicina convencional, lo que supone un incremento de 7 puntos respecto a 2022. España y Finlandia lideran esta tendencia, con una confianza superior al 80%. Destaca la mayor confianza en el grupo de hombres y que el factor determinante de esta seguridad es el asesoramiento de médicos y farmacéuticos

En Latinoamérica, México Celedonio et al., (2024) realizó la medición de empatía en enfermeras encontró un puntaje de 106, situando a la gran mayoría (96,1%) en niveles altos. A pesar de observarse una ligera tendencia decreciente de la empatía conforme aumenta la edad ($r = -0,275$), esta no mostró variaciones relevantes según el nivel académico o el cargo laboral. En definitiva, el personal posee una alta capacidad empática que no se ve condicionada por su entorno laboral o formación previa.

Mientras que en Colombia Ropero Arenas et al., (2022) reportó que ocho de cada diez usuarios se encuentran plenamente conformes con la asistencia prestada, lo cual refleja una gestión eficiente de los recursos materiales en urgencias. El estudio resalta que la calidad humana y la eficiencia operativa son puntos fuertes; específicamente, la amabilidad del equipo y su capacidad de respuesta permitieron que el 41% de los evaluados reportara una satisfacción completa. Los pacientes enfatizaron que la disposición constante del personal es determinante en su experiencia del cuidado.

En Ecuador, Zea Pin (2025) estudió en los profesionales de enfermería la percepción del cuidado, se desglosan diversas dimensiones del cuidado: accesibilidad obtuvo una satisfacción media del 56,6 %, explicación y facilitación del 70 %, confort del 73,4 %, anticipación del 80 %, confianza del 76,7 % y monitoreo/seguimiento del 73,4 %. Estos datos reflejan importantes fortalezas como la anticipación, pero también muestran que aspectos clave como la accesibilidad requieren atención, pues solo cerca de la mitad de

los familiares los valora positivamente.

En Perú, Amau Ruiz, (2022), en su estudio realizado en Andahuaylas encontró que el personal de enfermería (67,5%) percibe su empatía en un nivel moderadamente alto, seguidos por un 20% con niveles altos y un 10% con niveles moderadamente bajos. En cuanto al análisis dimensional, destaca la toma de perspectiva con un 67,5% en el rango alto, seguida por la capacidad de empatizar con el paciente (55%) y el cuidado con compasión (37,5%). En conclusión, predomina una valoración moderadamente alta tanto de forma global como en las dimensiones evaluadas.

Otro estudio realizado por Hidalgo Ventura y Lopez Zarate, (2024) encontró una satisfacción completa de 60,3 % entre los usuarios, con valores destacados en la dimensión seguridad (86,8 %) y en empatía (80,3 %), mientras que en las dimensiones tangibles y capacidad de respuesta se registraron insatisfacción en altos niveles (57,1 % y 55,5 % respectivamente). Esto sugiere que, aunque la empatía es generalmente reconocida, la infraestructura y la capacidad de respuesta deben mejorar.

Así mismo, en Cajamarca, Chávez Girón (2021) en su estudio sobre percepción del familiar respecto al cuidado enfermero encontró como dato favorable en un 60%. Teniendo en cuenta la dimensión biológica el resultado fue 44%, en la dimensión sociocultural 48%, en la dimensión espiritual 80% y en la dimensión emocional 68%, por tanto consideró que es medianamente favorable.

En la región Junín, el rol del profesional de Enfermería es clave al momento de brindar cuidado en la salud, su objetivo es mejorar la atención en salud y facilitar la satisfacción de los pacientes fortaleciendo una formación sólida para garantizar la toma de decisiones con sentido ético y basadas en un enfoque técnico científico. Según un estudio de Álvarez Rojas et al., (2025) calificaron como atención buena el 71,7% de las madres, y

entre las dimensiones, la humana (80,6%), la técnica (69,4%) y el entorno (83,9%), mientras que la satisfacción fue de 68,9%. Así mismo resaltaron niveles altos la seguridad (69,4%) y la fiabilidad con (82,2%).

En síntesis, la percepción familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía de los enfermeros muestra una tendencia hacia niveles medios o moderados, con ciertos aspectos como la empatía y la seguridad bien evaluados, pero con necesidad de mejora en accesibilidad, comunicación efectiva, infraestructura y atención emocional. Para elevar estas percepciones, es vital reforzar la formación en comunicación, humanización y vínculo emocional, asegurando que el cuidado no solo sea técnico, sino también cálido, comprensivo y centrado en la familia.

En cuanto a la realidad local se observó que las enfermeras que laboran en servicios donde la demanda de atención al usuario es alta como en emergencia, consultorios cumplen sus tareas de manera rápida con explicaciones cortas y muchas veces no repiten las indicaciones, En cuanto a las enfermeras que se desempeñan en el servicio de cuidados intensivos pediátricos he observado que las enfermeras esperan que el médico brinde el informe médico al familiar responsable (padres o apoderados directos) para que luego refuercen la información y lograr que los padres colaboren durante la atención. Sin embargo, hay familiares no directos que acuden a buscar información, a quienes no se les brinda lo solicitado y producto de ello reaccionan con calificativos “No atienden bien”, “para que estén, si no informan”, “Atienden mal, pobre niño”. Estas versiones y actitudes ofensivas que percibimos nos ha motivado a realizar el siguiente estudio.

De esta forma nace esta investigación con el propósito de conocer las expectativas que tienen los familiares de pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos pediátricos, y valorar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la

empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del hospital ESSALUD. Por todo ello surge el siguiente problema de investigación:

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025?

Problemas Específicos

¿Cuál es la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en su dimensión humana en relación con la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025?

¿Cuál es la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en su dimensión oportunidad en relación con la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025?

¿Cuál es la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en su dimensión informativa en relación con la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025?

¿Cuál es la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en su dimensión continua en relación con la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025?

¿Cuál es la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en su dimensión entorno en relación con la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025

Objetivos Específicos

Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en su dimensión humana en relación con la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025,

Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en su dimensión oportunidad en relación con la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025.

Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en su dimensión informativa en relación con la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025.

Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en su dimensión continua en relación con la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025.

Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en su dimensión entorno en relación con la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025.

Justificación

Justificación Teórica

Este estudio permite aportará nuevos conceptos sobres las variables desde un enfoque teórico en el marco conceptual, donde destacaran la importancia de las relaciones

humanas, la comunicación empática y la satisfacción en los servicios de salud y el papel del profesional de enfermería como esencia en el cuidado humanizado, destacar el acompañamiento de los familiares para fortalecer el aspecto emocional y comunicacional.

Justificación Metodológica

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la satisfacción de los familiares respecto al cuidado recibido y el nivel de empatía del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) pediátrica. Para ello, se emplearán la encuesta y la entrevista como técnicas de recolección de datos, utilizando dos instrumentos que gozan de alta validez y confiabilidad: el «Cuestionario para medir la variable satisfacción de los padres» y la escala de «La Empatía del Profesional de Enfermería». La información obtenida será procesada para generar resultados que sirvan de base a futuros estudios en el área.

Justificación Práctica y Social

Este estudio permite conocer las expectativas del familiar de los pacientes atendidos en la UCI pediátrica, cuyas emociones pueden alterar la salud del paciente. La presente investigación permitirá identificar y evaluar cada una de las variables y demostrar que una adecuada calidad de cuidado por parte de las enfermeras permitirá conocer las expectativas del familiar. Consideramos un trato holístico en el servicio de UCI pediátrico.

Línea de Investigación

Esta investigación se centra en la línea de investigación de: Cuidado humano y gestión del cuidado (00318) de la Universidad Peruana Unión.

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Para Naranjo Hernández (2025), en Cuba, la revisión de alcance realizada tuvo como finalidad sustentar la vigencia de la “Teoría de relaciones interpersonales” de Hildegard Peplau. Siguiendo las directrices del protocolo PRISMA, se realizó una búsqueda exhaustiva entre 2013 y 2021 en bases de datos como PubMed, Scielo e LILACS. De un universo inicial de 665 artículos en diversos idiomas, se seleccionaron 19 tras aplicar estrictos criterios de inclusión. El estudio concluye que el modelo de Peplau, en la práctica de enfermería se define como un intercambio dinámico y relacional que requiere la involucración directa del paciente en su proceso de salud. La implementación de este modelo exige que el personal de enfermería construya un vínculo sólido cimentado en el respeto mutuo, la empatía y la seguridad, extendiendo esta atención humanizada tanto al usuario como a su entorno familiar.

Quille Manobanda y Chipantiza Barrera (2023) de Ecuador, diseñó un estudio con el propósito de evaluar la valoración del cuidado en la UCI desde la perspectiva del entorno familiar, aplicó el diseño metodológico de tipo fenomenológico cualitativo y prospectivo que permitió la interpretación de las realidades subjetivas y emocionales de los investigados. Hallazgo Principal: Los resultados evidencian una desconexión entre la atención esperada y la recibida. Conclusión: Existe una percepción negativa en un sector importante de la muestra, quienes consideran que la gestión del cuidado de enfermería carece de excelencia, lo que impacta negativamente en los indicadores de satisfacción.

Según (Sanjuan-Quiles et al., 2023) en España, en su estudio revela que la cultura androcéntrica moldea tres dimensiones clave: la visión de vida, las motivaciones del

cuidado y las tácticas de afrontamiento. Se observa una marcada diferencia de género en los motivos: mientras que el 90% de las mujeres cuida por imperativos morales, afecto o compasión, el 80% de los hombres lo hace por responsabilidad, percibiendo la tarea como un proceso de aprendizaje. A pesar de estas diferencias, ambos grupos desarrollan resiliencia. Sin embargo, los hombres emplean más mecanismos de protección, mientras que la mitad de las mujeres recurre a la religión como principal soporte emocional.

Como manifiestan Sepúlveda-Schaaf et al. (2025) en Valencia-España, invertir en el personal de enfermería previene eventos adversos, mejora la satisfacción y la calidad de la atención, y reduce costos, promoviendo la sostenibilidad y la eficiencia institucional. Basar la toma de decisiones en estudios de costo-efectividad es esencial para incorporar estas estrategias específicas de enfermería.

En una investigación realizada en Chile, González-Nahuelquin et al. (2024) analizaron los factores que influyen en la calidad del cuidado dentro de las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI). A través de una revisión bibliográfica en bases de datos de prestigio como PubMed, Scopus y Web of Science, y tras aplicar filtros de calidad mediante herramientas CASPe, el estudio determinó que la sobrecarga de trabajo, el agotamiento emocional y la fatiga moral del personal son elementos determinantes. Estos factores condicionan negativamente el desempeño de enfermería en el entorno crítico.

Antecedentes Nacionales, Regionales y Locales

En el contexto peruano, Urure Velazco et al. (2025) exploraron el vínculo entre la atención humanizada y la satisfacción de pacientes quirúrgicos en el sector público. Mediante un enfoque cuantitativo y correlacional, y tras evaluar a una muestra de 241 participantes con instrumentos de alta consistencia interna ($\alpha > 0.89$), los autores reportaron que el 81.3 % de los usuarios valoró positivamente el trato humanizado, con especial énfasis en la cobertura de

necesidades humanas (82.2 %). Los hallazgos confirman una correlación directa y moderada entre las variables, sugiriendo que la humanización del cuidado es un predictor clave del nivel de satisfacción del paciente.

Guerrero Tamariz (2024) realizó un estudio en Trujillo, en este estudio se propuso analizar, desde una perspectiva cualitativa y bibliográfica, el papel de la familia en las unidades de cuidados críticos. A través de un método hermenéutico y documental, se llevó a cabo un filtrado exhaustivo de literatura nacional e internacional. De los 767 documentos identificados, el 97% fue descartado por irrelevancia o duplicidad, consolidando una muestra final de 20 artículos. Scopus demostró ser la base de datos más productiva para este tema. Se concluyó que la presencia familiar no solo es beneficiosa, sino necesaria, recomendando el uso de estrategias de comunicación activa y protocolos que faciliten la inclusión de los parientes en el cuidado cotidiano.

En una investigación realizada en el contexto hospitalario de Lima, Chávez Girón (2023) analizó la percepción de los familiares sobre el cuidado de enfermería en una Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). El estudio, de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo transversal, evaluó las dimensiones biológica, sociocultural, espiritual y emocional en una muestra de 25 familiares. Los resultados revelaron que el 60 % de los participantes mantiene una percepción favorable del cuidado. En el análisis dimensional, destacó una valoración positiva en el ámbito espiritual (80 %), mientras que las esferas biológica (44 %), sociocultural (48 %) y emocional (68 %) alcanzaron niveles predominantemente medianamente favorables.

En una investigación desarrollada en el contexto de la sanidad militar, Quille Manobanda y Chipantiza Barrera (2023) analizaron la percepción del cuidado humanizado desde la perspectiva de los familiares en unidades críticas (UTI-UCI) del Hospital Central

de la FAP. Bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, el estudio evaluó las dimensiones biológica, emocional, sociocultural y espiritual mediante un cuestionario de 22 ítems con escala Likert. La metodología garantizó el rigor ético a través del consentimiento informado y la autorización institucional, procesando los datos mediante herramientas estadísticas para determinar la valoración integral del cuidado recibido.

En la ciudad de Trujillo, Rodríguez Alfaro (2021) analizó la interdependencia entre el cuidado humanizado y la satisfacción de los familiares en el área de urgencias del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. A través de un diseño descriptivo-correlacional con una muestra de 80 individuos, el autor reportó que el 57.5 % de los participantes valoró positivamente la humanización del cuidado, mientras que el 53.75 % manifestó sentirse satisfecho. Los hallazgos confirmaron una correlación estadísticamente significativa ($p < 0.004$), reafirmando que una atención centrada en la dignidad humana es un factor determinante en la percepción de calidad del usuario.

Marco Teórico

Percepción del Familiar Sobre la Satisfacción con el Cuidado

La percepción es un fenómeno complejo determinado tanto por el emisor como por el receptor, involucrando dimensiones sensoriales, afectivas e íntimas. Desde la perspectiva de Bronfenbrenner, los integrantes de una familia están intrínsecamente conectados con las vivencias críticas de sus seres queridos. Por ello, la aparición de una enfermedad altera la estabilidad previa, desencadenando una etapa de desorganización, estrés y duda que se intensifica significativamente ante la hospitalización de uno de sus miembros (Rojas Flores, 2021).

“La claridad de la expresión de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la unión y asegurar que algún nivel de comprensión sea logrado entre la

enfermera-persona y paciente-persona”. El grado de percepción es definido por la profundidad de la unión transpersonal establecida y lograda, donde la enfermera y el paciente mantienen su calidad de persona juntamente con su rol (Olivares Masgo, 2022).

La percepción de satisfacción del usuario es un pilar fundamental de la calidad asistencial a nivel global. En el actual entorno competitivo y globalizado, garantizar servicios de salud de excelencia representa un reto crítico para las organizaciones del sector. Bajo esta premisa, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ratificó en 2020 su meta de alcanzar la cobertura sanitaria universal para el año 2030, asegurando que toda la población acceda a prestaciones de alta calidad que abarquen desde la prevención y promoción hasta la rehabilitación. (Urure Velazco et al., 2025).

Para elevar los niveles de satisfacción del usuario, es imperativo priorizar la atención personalizada y el diálogo efectivo en el binomio enfermero-paciente. Los indicadores sugieren que no basta con la eficiencia operativa; se requiere formación específica en habilidades blandas. Solo mediante la integración de la destreza técnica con la empatía se puede garantizar un servicio de salud que atienda las necesidades holísticas (físicas y emocionales) del individuo. (Cornetero & Bocanegra, 2025).

Dimensiones de la Percepción del Familiar.

D1: Humana. se enfoca en la valoración emocional y relacional de la estructura familiar, considerando aspectos como el afecto, la comunicación y la distribución de roles. Asimismo, examina la percepción de la familia sobre el cuidado humanizado, resaltando que la empatía, el respaldo emocional y el diálogo asertivo por parte del personal sanitario son factores determinantes para garantizar la estabilidad y el bienestar de los allegados durante el proceso de hospitalización. (Botello-Reyes et al., 2021).

D2: Oportuna. alude a la valoración familiar respecto a la eficacia y oportunidad

con que el equipo sanitario, primordialmente enfermería, ejecuta sus intervenciones y comunica el estado del paciente. La puntualidad en el cuidado y la precisión informativa no solo optimizan el servicio, sino que son determinantes críticos de la calma y el grado de satisfacción de la familia durante la crisis hospitalaria.(Solano Arana, 2024).

D3: Informativa. De acuerdo con Solano Arana (2024), la dimensión informativa en la praxis de enfermería se define como un ejercicio comunicativo de naturaleza asertiva y empática, cuyo fin es la educación y el soporte emocional del binomio paciente-familia. Integrado en el Proceso de Atención de Enfermería (PAE), este enfoque humanista garantiza el respeto a la dignidad y autonomía del paciente. Al facilitar la comprensión del diagnóstico y tratamiento, se promueve una toma de decisiones consciente, se mitigan riesgos clínicos y se afianza el lazo de confianza entre el usuario y la institución sanitaria.

D4: Continua. Según Masape Quispe et al. (2025), la percepción de la familia se fundamenta en la evaluación de la continuidad y el respeto del cuidado otorgado al paciente, así como en la preservación de sus propios lazos emocionales durante la crisis de salud. La capacidad adaptativa del sistema familiar frente a la adversidad está estrechamente ligada a esta dinámica interna. En este contexto, la aplicación del test de APGAR familiar resulta fundamental, ya que permite diagnosticar el nivel de funcionalidad grupal y determinar si es necesaria una intervención de apoyo adicional para gestionar el proceso de hospitalización.

D5: Entorno. Esta dimensión analiza la valoración que los allegados hacen sobre el contexto físico y social donde se desarrolla la asistencia. Integra factores tangibles, como la adecuación de las instalaciones y la agilidad en los tiempos de espera, con factores relacionales, como el asertividad comunicativo y el trato empático del personal. Estos elementos configuran la percepción global de la calidad asistencial, donde la calidez y el

soporte emocional se convierten en determinantes del bienestar familiar durante la estancia hospitalaria (Chávez Girón & Chávez Cabrera, 2021)

Empatía del Profesional de Enfermería. Para Aparicio-Ángeles y Pintado-González (2023) la empatía constituye una competencia transversal en la práctica de enfermería, permitiendo al profesional sintonizar con la experiencia emocional del paciente. Esta conexión trasciende la pericia técnica, actuando como un catalizador que fortalece la alianza terapéutica, optimiza la adherencia al tratamiento y eleva los estándares de seguridad. No obstante, es imperativo gestionar factores críticos como el desgaste profesional (burnout), que puede actuar como una barrera para la implementación de este cuidado humanizado.

Según la Academia IFSES (2024) la empatía social en el ámbito de la enfermería se define como la facultad de comprender y participar del estado emocional del paciente, convirtiéndose en un componente esencial de la calidad del servicio. Superando la mera ejecución de protocolos médicos, el vínculo comunicativo que establece el profesional de enfermería determina la experiencia del usuario. Al integrar esta conexión afectiva con la destreza técnica, no solo se mitiga la sintomatología física, sino que se reduce significativamente la carga de estrés, transformando el cuidado en un proceso holístico y profundamente humano.

Dávila Pontón et al. (2023) consideraron que la empatía se compone de dimensiones cognitivas y emocionales que operan de forma interdependiente. Mientras que el componente cognitivo es maleable mediante la educación, el área emocional —vinculada al cuidado compasivo— presenta una mayor resistencia al cambio. Al funcionar como un sistema dialéctico, la carencia o insuficiencia de cualquiera de estas partes compromete la integridad del atributo empático. Así, una falla en la toma de perspectiva o en la capacidad

de conmoverse ante el sufrimiento ajeno puede derivar en una disminución crítica, o incluso en la anulación, de la respuesta empática global.

Influencia de la Empatía en Salud. La empatía en el ámbito sanitario actúa como un determinante clave de la salud que trasciende la dimensión biológica. La evidencia sugiere que una relación enfermero-paciente fundamentada en la comprensión emocional optimiza la eficacia terapéutica, ya que los pacientes que se sienten validados muestran una mayor adherencia a los regímenes médicos. Este vínculo no solo mejora la gestión de patologías crónicas y la velocidad de recuperación, sino que fortalece la alianza terapéutica, reduciendo el aislamiento y permitiendo que la comunicación fluya como una herramienta de sanación integral.(Celedonio et al., 2024).

Cómo Mejorar la Empatía en Enfermería. Según la Academia IFSES, (2024) el perfeccionamiento del arte empático en enfermería permite transformar la interacción clínica en una relación sólida de confianza. Para lograrlo, el personal debe implementar tácticas específicas:

Percepción Integral: Practicar una escucha que trascienda las palabras, observando gestos y expresiones.

Legitimación del Sentir: Confirmar que las emociones del paciente son escuchadas, lo cual posee un valor terapéutico equiparable a la intervención médica.

Transparencia Comunicativa: Adaptar el lenguaje técnico a términos comprensibles, cuidando siempre las formas y el tono.

Atención Holística: Priorizar la identidad del paciente sobre su condición clínica, integrando la empatía como un estándar transversal en cada procedimiento cotidiano.

Bases Teóricas

Para el sustento teórico, presentamos a tres teoristas de enfermería que le dan soporte científico al problema de investigación:

Teoría del Cuidado Humano (Filosofía y Ciencia del Cuidado)

De acuerdo con Junia-Tituaña et al. (2024), la cosmovisión de Jean Watson sitúa la empatía y la humanización como los ejes centrales de la praxis de enfermería. Bajo esta perspectiva, el cuidado se manifiesta en el "momento de cuidado", un espacio donde ocurre una interacción transpersonal que trasciende la técnica para conectar la esencia del profesional con la del binomio paciente-familia. Watson sostiene que la satisfacción del entorno familiar no deriva de la eficiencia clínica aislada, sino de la percepción de ser reconocidos como seres multidimensionales e integrales, fundamentando la empatía en un proceso caritativo y profundamente humano.

Teoría del Logro de Metas

Para Rivera-Rojas et al. (2023) la teoría de Imogene King tiene un enfoque de "satisfacción" es más práctico y evaluativo. Su modelo se basa en la interacción y la transacción. Ella afirma que si las percepciones entre el enfermero y el paciente/familiar coinciden, se producen transacciones que llevan al logro de metas. King utiliza explícitamente el concepto de "Percepción" como un elemento del sistema personal. Si el familiar percibe que el cuidado es empático, habrá satisfacción porque las expectativas de ambos (enfermero y familia) se alinean.

Teoría de los Cuidados

Esta teoría de Kristen Swanson es muy utilizada en contextos de hospitalización y crisis (como la UCI o emergencias). Beristain-García et al. (2022) definen el cuidado a través de cinco procesos: “Conocer, Estar con, Hacer por, Posibilitar y Mantener la

creencia". El proceso de "Estar con" se refiere directamente a la presencia auténtica y la empatía (compartir sentimientos sin abrumar). Swanson permite medir la satisfacción familiar basándose en cómo el enfermero "estuvo presente" emocionalmente durante la enfermedad.

Definición de Términos

Empatía

Rango muy importante para brindar cuidado más humano, y considerado como un elemento característico del profesionalismo enfermero (Aparicio-Ángeles & Pintado-González, 2023).

Enfermería

Según Zambrano Requelme et al., (2025) es un arte y comprende como el uso consciente de la propia persona en la práctica de cuidar, proceso interpersonal por el cual el profesional de enfermería ayuda y acompaña a una persona, una familia o una comunidad a prevenir o afrontar la experiencia de la enfermedad y el sufrimiento y en caso necesario a dar sentido a estas experiencias.

Persona

Para enfermería es un ser particular, único e insustituible, pasa por diferentes procesos de cambios, de construcción y de reconstrucción. Desde esta unidad se valoriza el comprender y aceptar a las personas tal como son, respetando sus intimidades, restricciones y capacidades.(Junia-Tituaña et al., 2024).

Salud

Sensación de bienestar de su estado físico, emocional, espiritual, también es la perspectiva o salud objetiva que se describe como la ausencia de enfermedad, padecimiento, imposibilidad o defecto discernible a través de análisis de laboratorio,

psicólogos y observaciones físicas (OMS, 2010).

Entorno o ambiente

Considera el sufrimiento, esperanza, dolor y enfermedad como condiciones humanas presentes en su entorno (OMS, 2010).

Actitud del Enfermero

Es el comportamiento del profesional de enfermería que se demuestra con la forma de pensar, sentir y actuar cuando se otorga un cuidado integral a los pacientes al final de la vida (Cornetero & Bocanegra, 2025).

Metodología

Área de Investigación

El siguiente trabajo de investigación se aplicará en la unidad de cuidados intensivos pediátricos, se ubica en el 4to nivel del hospital Essalud – Huancayo, en el servicio cuenta con 2 camas con sus respectivos monitores, y según los estándares de una UCI pediátrica, el hospital se encuentra ubicado entre la avenida Huancavelica e independencia del Distrito de El Tambo, en la Provincia de Huancayo y departamento de Junín, con un nivel de altitud de 3200 msnm. Teniendo un aproximado de 8 a 10 pacientes promedio por mes entre pacientes con ventilación mecánica y los no ventilados, pacientes que comprenden entre los 28 días de nacido y los 13 años 11 meses y 29 días, siendo el hospital de referencia y contando con pacientes procedente de Huánuco, Huancavelica, Oxapampa, Cerro de Pasco, y otros lugares de la zona central.

Población y Muestra

Población

Para (Hernández Sampieri et al. (2014) consideran como población al conjunto de todos los casos que cuenten con las mismas especificaciones, en el siguiente trabajo de investigación se considerará a los familiares directos o apoderados de los pacientes críticos pediátricos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos que ingresaron en el año 2024. Nuestra población será cada familiar existente hasta el día las fechas establecidas dentro del de este trabajo de investigación, en promedio mensual de 8 a 10 pacientes hospitalizados por mes, ello según el cuaderno de atenciones de la UCI pediátrica reportados en los últimos meses del 2024.

Muestra

Según Medina et al. (2023) la muestra es una porción representativa de la población

más grande, y deberá ser seleccionada para estudiarla y sacar conclusiones aplicables al conjunto total, Para ser útil, debe contar con las características de la población total. En este caso el muestreo fue seleccionada de forma no probabilística (según criterios del investigador) a conveniencia de las investigadoras, considerando finalmente a 35 familiares de los niños hospitalizados en la UCI pediátrica, del hospital E Salud, 2024, respetando criterios de inclusión y exclusión.

El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula de poblaciones finitas, considerando 5% como margen de error, con el 99%. de nivel de confianza y delimitando los criterios de inclusión y exclusión, por tanto, el tamaño de muestra es de 35.

$$n = \frac{Z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(Z^2(p * q))}{N}}$$

n: Tamaño de muestra necesaria para calcular.

N: Tamaño de la población, es decir, el número total de individuos o elementos que componen la población que se está estudiando.

p: Proporción de la población con la característica que se necesita

q: Proporción de la población sin la característica que se necesita

e: Es el margen de error deseado, expresado como un valor decimal.

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterios de Inclusión.

- ✓ Familiares directos de los pacientes pediátricos críticos hospitalizados en la UCI.
- ✓ En caso de no ser familiar directo, aquel que sea apoderado y reciba el informe médico a diario.
- ✓ Familiares con más de 18 años con potestad del menor y en uso de sus facultades mentales

- ✓ Familiares que aceptan participar en el estudio y hayan firmado el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión.

- ✓ Los familiares que no aceptan firmar el consentimiento informado para participar.
- ✓ Familiares de los pacientes pediátricos que fallecen dentro de las 48 horas de hospitalizado.

Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación básica, de un nivel de estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental no se manipulará las variables, y tipo de estudio correlacional. Según el propósito es descriptiva, ya que se establecieron las características ideales de la población a estudiar. Según su dirección en el tiempo, es transversal, se analizarán los datos correspondientes en un periodo de tiempo específico de un grupo de personas preseleccionadas (Monje Álvarez, 2011).

La presente investigación se adscribe al enfoque cuantitativo, caracterizándose por un diseño no experimental donde las variables no son objeto de manipulación. Para la recolección de la información y la posterior asociación de variables, se emplearán dos instrumentos estandarizados. Entre ellos, destaca el «Cuestionario para medir la variable satisfacción de los padres y expectativas del familiar del paciente crítico ante el cuidado de enfermería en la UCI pediátrica», fundamentado en los lineamientos de Medina et al. (2023).

Formulación de Hipótesis

HO: Existe relación entre la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025

Ha: No existe relación entre la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025

Identificación de Variables

Variable Dependiente

Percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado.

Variable Independiente

Empatía del profesional de enfermería.

Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
<i>Variable 1</i> Percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado	Ramos Frausto et al., (2012) considera que la percepción del familiar acompañante se guía por ciertas expectativas, que se ven modificadas a consecuencia de algunas actividades realizadas por el personal de Enfermería, reflejando el grado de satisfacción de los servicios otorgados.	La percepción del familiar acompañante se evaluará mediante la aplicación de un cuestionario “La Empatía del Profesional de Enfermería” estructurado (tipo escala Likert), que medirá las dimensiones de expectativas previas y satisfacción con el cuidado recibido. Los puntajes obtenidos permitirán categorizar la percepción en niveles (por ejemplo: Satisfecho, Parcialmente Satisfecho o Insatisfecho), considerando específicamente la valoración que el familiar hace sobre las intervenciones técnicas, el trato humano y la comunicación proporcionada por el personal de enfermería. Baremo: Nada satisfecho (1) Poco satisfecho (2) Satisfecho (3) Muy satisfecho (4)	Humana Oportuna Informativa Continua Entorno	Ítems: 1,2,3,4 y 5 Ítems: 6,7,8, y 9 Ítems: 10,11y 12 Ítems: 13,14,15,16 y 17 Ítems: 18,19,20,21,22,23,24 y 25	Escala ordinal

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
<i>Variable 2</i> La empatía del profesional de enfermería	La empatía constituye un pilar fundamental en el binomio enfermera-paciente, pues permite una atención de calidad basada en la comprensión profunda y objetiva de la realidad del otro. Este fenómeno trasciende la mera observación, implicando una tríada de componentes: el cognitivo (entender el marco de referencia del paciente), el emocional (conectar con su sentir) y el conductual (traducir esa comprensión en acciones de cuidado concretas). (Norwich University., 2025)	Se define como el nivel de competencia empática del personal de enfermería, medido a través de la Escala de consulta y Empatía relacional (CARE) - Enfermeras. Esta medición cuantificará la capacidad del profesional para integrar 10 dimensiones. Baremo Malo (0) Regular (1) Bien (2) Muy Bien (3) Excelente (4) No se aplica (5)	- Hacer que el paciente se sienta cómodo. - Hacer que el paciente cuente su historia - Realmente escuchar - Estar interesado en el paciente como un todo - Entender plenamente sus preocupaciones del paciente - Mostrar cuidado y compasión - Ser positivo - Explicar cosas claramente - Ayudar al paciente a mantenerse o controlarse - Planificar junto con el paciente lo que se va a hacer	Item 1 Item 2 Item 4 Item 5 Item 6 Item 7 Item 8 Item 9 Item 10	Escala ordinal

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

Para ambos instrumentos se aplicará la técnica de entrevista para la recolección de datos.

Instrumentos

Instrumento 1. Para la evaluación de la calidad de la atención de enfermería, se empleará el «Cuestionario para medir la variable satisfacción de los padres», desarrollado por Salhuana (2018). Este instrumento consta de 25 reactivos distribuidos en tres ejes fundamentales: la dimensión técnico-científica (9 ítems), la dimensión humana (8 ítems) y la dimensión del entorno (8 ítems). La medición se realiza mediante una escala de valoración de tres niveles, donde se asigna un punto a la opción "nunca", dos puntos a "a veces" y tres puntos a "siempre".

Instrumento 2. “Escala de consulta y Empatía relacional (CARE) – Enfermeras” fue desarrollado por Stewart W. Mercer y sus colegas (Margaret Maxwell, David Heaney y Graham CM Watt), traducido al portugués y luego al español en el año 2016. Inicialmente fue desarrollado para médicos de atención primaria (GPs), luego ha sido validado para su uso en consultas de enfermería. Un estudio clave que validó su uso específicamente con enfermeras de atención primaria se publicó en 2015 por Annemieke P. Bikker y colaboradores. Comprende 10 ítems medidas según la escala de Likert de Malo (0), Regular (1), Bien (2), Muy Bien (3), Excelente (4), No se aplica (5).

Validez y Confiabilidad.

Validez. Para la validación de ambos instrumentos se convocaron a 5 jueces expertos, quienes revisaron cada instrumento y brindaron un puntaje en cada ítem

Instrumento 1: A través de la validez los expertos vieron el contenido de los

instrumentos; revisó 1 experto, alcanzando una puntuación de 0,9 o 90% que equivale a una buena validez.

Las puntuaciones del CARE se correlacionan positivamente de manera predecible con la satisfacción general del paciente y el "empoderamiento" del paciente (patient enablement), lo que apoya su validez de constructo. El análisis factorial generalmente respalda una solución de un solo factor, lo que indica que el instrumento mide un constructo unitario de empatía relacional

Confiabilidad.

Instrumento 1. La consistencia interna del instrumento se validó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, tras la ejecución de una prueba piloto en un grupo de 20 individuos con características sociodemográficas equivalentes a la muestra de estudio. El análisis estadístico arrojó un valor de $\alpha = 0.841$, lo que permite catalogar el instrumento con un nivel de confiabilidad elevado, garantizando así la solidez de las mediciones realizadas en la investigación.

Instrumento 2. El instrumento muestra un nivel excelente de consistencia interna, medida con el coeficiente alfa de Cronbach, que consistentemente arroja valores muy altos (por ejemplo, $\alpha = 0.97$ en un estudio de enfermería de 2015, y $\alpha = 0.934$ en una versión en español validada en 2023).

Proceso de Recolección de Datos

Bajo un paradigma cualitativo orientado a la comprensión profunda de las vivencias, el presente estudio empleará la entrevista en profundidad como técnica principal para develar el fenómeno de interés. El proceso de recolección de información se sistematizará mediante un guion de entrevista, asegurando la rigurosidad ética a través de la aplicación de un consentimiento informado debidamente validado y aprobado por el comité

correspondiente.

En cuanto a la recolección de datos se desarrollará la siguiente secuencia: primero se contactará con los familiares del paciente hospitalizado en la UCI pediátrica para informarles acerca de la investigación y obtener el consentimiento informado.

En lo posible se evitará ocasionar daño físico ni psicológico al familiar entrevistado, se respetará la confidencialidad de sus respuestas así como se guardará el anonimato para proteger la intimidad de los familiares.

Se utilizará la entrevista y la observación como instrumentos básicos de la recolección de información. El cuestionario de SERVQUAL adaptado el cual consta de 25 ítems y que abarca las dimensiones según nuestras variables, también aplicamos la escala de LIKERT que es un método comúnmente utilizado en las encuestas que nos sirve para medir percepciones, actitudes u opiniones de las personas hacia un tema específico como es el caso nuestro de conocer las expectativas de los familiares frente al cuidado que brinda el profesional de enfermería.

Asimismo, una entrevista a profundidad permitirá conocer más detalles de interés profesional, permite conocer más a la persona entrevistada, puesto que permite un ejercicio de representación casi teatral.

Procesamiento y Análisis de Datos

Obtenidos los datos, se manejarán a través del Microsoft Excel y SPSS versión V.26.0, luego se presentarán los resultados por medio de tabulaciones, descritos y significancia sobre lo que se encontró, para realizar la prueba de hipótesis se utilizara Chi-cuadrado.

Se codificará los datos para poder transcribirse al software IBM SPSS 26.

Después se llevará a cabo la puntuación de los datos.

En función a la categorización se realizará la tabla de frecuencias con sus respectivos gráficos.

Se contrastará las hipótesis.

Luego se redactará la discusión de los resultados en relación con otros estudios, se elaborará las conclusiones y las recomendaciones.

Consideraciones Éticas

Según la publicación “Informe Belmont principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación” realizada por la Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de la Investigación Biomédica y Conductual, 1979) consideraron tres principios fundamentales para la ética en investigación: los principios del respeto a las personas, el principio de beneficencia y el principio de justicia.

La expresión “principios éticos básicos” son criterios generales que sirven para justificar las diferentes reglas éticas y evaluaciones de todo acto humano.

El principio de respeto a la dignidad humana se sustenta en el reconocimiento de la autonomía personal y la protección especial de los grupos vulnerables. En la praxis investigativa, este imperativo ético se materializa a través del consentimiento informado, el cual garantiza que la participación sea un acto voluntario, consciente y exento de coacciones. Bajo este marco, se salvaguarda el derecho inalienable del informante a retirarse del estudio de forma unilateral en cualquier fase, asegurando siempre el anonimato y el tratamiento confidencial de los datos recabados.

El principio de beneficencia trasciende el respeto a la autonomía, obligando al investigador a procurar activamente el bienestar de los participantes. Este compromiso se articula bajo dos premisas fundamentales: la no maleficencia (evitar cualquier forma de daño) y la maximización de beneficios frente a la mitigación de riesgos. En este estudio, la

beneficencia se garantiza al implementar salvaguardas que protegen la integridad psicológica del familiar, asegurando el anonimato y restringiendo el uso de la información estrictamente al ámbito científico para evitar cualquier repercusión negativa

El principio de justicia en la investigación científica garantiza que todo participante familiar debe recibir un trato igualitario, asegurando beneficios por igual. Este precepto se fundamenta en la premisa de que sujetos en condiciones similares deben ser tratados con igualdad, estrechamente ligado a los valores de fidelidad y veracidad. En este estudio, la justicia se operacionaliza mediante la selección no discriminatoria de los familiares y la aplicación uniforme de los instrumentos, asegurando que la imparcialidad guíe cada etapa del proceso investigativo.

Limitaciones del Proyecto

Este proyecto tuvo la limitación del tiempo y accesibilidad de los familiares debido a que se les visitará en sus domicilios.

Aspecto Administrativo

Cronograma de Actividades

[illegible]

Presupuesto

Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Costo S/.
Potencial humano			
Asesor	01	Persona	S/. 1500.00
Responsables de la investigación	02	Persona	S/. 1000.00
Jurados de tesis	03	persona	S/. 0.00
Materiales y Equipos			
Impresiones	500	Unidades	S/. 25.00
Movilidad	30	Pasajes	S/. 600.00
Refrigerio	20	Unidades	S/. 600.00
Internet	150	Horas	S/. 360.00
Anillados	10	Unidades	S/. 50.00
Fotocopias	300	Copias	S/. 60.00
Usb 2GB	2	Unidades	S/. 60.00
Papel bond	3	Millares	S/. 150.00
Lapiceros	30	Unidades	S/. 15.00
Lápiz	10	Unidades	S/. 10.00
Correctores	2	Unidades	S/. 10.00
Engrapador	2	Unidades	S/. 50.00
Grapas	2	Cajas	S/. 10.00
Empastado	8	Unidades	S/. 250.00
Fólderes	50	Unidades	S/. 50.00

Costo Total	S/. 4800.00
-------------	-------------

Financiamiento

El desarrollo de la presente investigación tendrá un autofinanciamiento.

Referencias Bibliográficas

- Academia IFSES. (2024). *Gran importancia de la empatía social en enfermería*.
<https://ifses.es/por-que-es-tan-importante-la-empatia-social-en-enfermeria/>
- Amau Ruiz, M. (2022). *Nivel de empatía del profesional de enfermería en el área de Triage Diferenciado Covid-19 del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2022*.
<https://repositorio.utea.edu.pe/server/api/core/bitstreams/72bfcf0d-2d76-42d5-8bda-e406584c6cf7/content>
- Aparicio-Ángeles, K. M., & Pintado-González, A. (2023). empatía: una habilidad clave en la calidad del cuidado en enfermería. *Enfermería Universitaria*, 20(1), 1–4.
<https://doi.org/10.22201/feno.23958421e.2023.1.1526>
- Monje Álvarez, C. A. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA Guía didáctica*.
- Beristain-García, I., Álvarez-Aguirre, A., Huerta-Baltazar, M. I., Casique-Casique, L., Beristain-García, I., Álvarez-Aguirre, A., Huerta-Baltazar, M. I., & Casique-Casique, L. (2022). Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. *Sanus*, 7, e212. <https://doi.org/10.36789/REVSANUS.VI1.212>
- Botello-Reyes, A. del Pilar., González-Mendoza, J. Alfonso., & Vergel-Ortega, M. (2021, December). *Vista de Dimensión humana en los familiares de pacientes hospitalizados*.
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1775/1690>
- Celedonio, F. G. M., Uscanga, R. N. C., Acosta, A. L. V., Rivera, J. C. F., & Vega, J. S. (2024a). Empatía en Personal de Enfermería y su Relación con Factores Sociodemográficos, Académicos y Laborales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 5628–5642. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V8I4.12776
- Celedonio, F. G. M., Uscanga, R. N. C., Acosta, A. L. V., Rivera, J. C. F., & Vega, J. S.

- (2024b). Empatía en Personal de Enfermería y su Relación con Factores Sociodemográficos, Académicos y Laborales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 5628–5642. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V8I4.12776
- Chávez Girón, K. Liset. (2021). *Percepción del familiar sobre el cuidado enfermero en la Unidad de cuidados intensivos del hospital II Sullana*, 2019. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5337/TRABAJO%20ACADEMICO-KARLA%20CHAVEZ%20GIRON.pdf?sequence=1>
- Chávez Girón, K. Liset., & Chávez Cabrera, D. E. (2021). *Percepción del familiar sobre el cuidado enfermero en la unidad de cuidados intensivos del hospital II Sullana*. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5337/TRABAJO%20ACADEMICO-KARLA%20CHAVEZ%20GIRON.pdf?sequence=1>
- Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de la Investigación Biomédica y Conductual . (1979). *Informe Belmont Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación**.
- Cornetero, E. J. P., & Bocanegra, D. D. R. de. (2025). Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en un servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo, 2024. *ACC CIETNA: Revista de La Escuela de Enfermería*, 12(2), e1234–e1234. <https://doi.org/10.35383/CIETNA.V12I2.1234>
- Dávila Pontón, Yolanda., Díaz Narváez, V. Patricio., Montero Andrade, Bernardo., López Terán, J. Janeth., Reyes-Reyes, Alejandro., & Calzadilla-Núñez, Aracelis. (2023). La empatía de los enfermeros con los pacientes en los hospitales públicos. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 31, e3968. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6591.3968>
- González-Nahuelquin, Cibeles., Fuenzalida-Rodríguez, Javiera., Fuster-Olguin, M. Paz.,

- García-Mejías, Catalina., Lobos-Ugarte, Catalina., Pacheco-Espinoza, Javiera., & Talavera-Vera, Francisca. (2024). *Calidad de los cuidados de enfermería en unidades de pacientes críticos: una revisión de literatura*.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2023000200005
- Guerrero Tamariz, K. Enith. (2024). *Vista de La participación de la familia en el cuidado del paciente crítico: Revisión sistemática | Revista Vive*. VIVE. Revista de Investigación En Salud.
<https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/538/1330>
- Hernández Sampieri, Roberto., Fernández Collado Carlos., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación - 6ta Edición*.
https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Junia-Tituaña, K. E., Tirado-Cunalata, C. A., & Gómez-Martínez, N. (2024). Teoría del cuidado humano de Watson en la atención quirúrgica. Revisión sistemática. *Sanitas. Revista Arbitrada de Ciencias de La Salud* , 3(especial enfermería Ambato), 1–8.
<https://doi.org/10.62574/6PV21F52>
- Llerena, J. (2024, August 1). *España está entre los cinco países europeos más satisfechos con el sistema de salud*. Pérez No Es Ratón. <https://pereznoesraton.com/perez-no-es-raton/espana-esta-entre-los-cinco-paises-europeos-mas-satisfechos-con-el-sistema-de-salud/>
- Masape Quispe, M. Adelaida., Farje Gallardo, C. Alberto., & Tirado Cusma, J. Alexander. (2025). *Percepción del cuidado enfermero y ansiedad del familiar con paciente hospitalizado en unidad de cuidados intensivos del hospital de Bagua, 2024*.
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023).

- Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. In *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Naranjo Hernández, C. Ydalsys. (2025). Hildegard E Peplau's theory of interpersonal relationships in Nursing. In *Revista Panorama. Cuba y Salud* (Vol. 20, Issue 1).
<https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-2476-1731>
- Norwich University. (2025). *Importancia de la empatía en enfermería: 5 consejos para la atención al paciente* | Universidad de Norwich - En línea.
<https://online.norwich.edu/online/about/resource-library/importance-empathy-nursing-5-patient-care-tips>
- OECD. (2025). Does Healthcare Deliver? *Does Healthcare Deliver?*
<https://doi.org/10.1787/C8AF05A5-EN>
- Olivares Masgo, L. Enrique. (2022). *Percepción del cuidado humanizado y la satisfacción del familiar del paciente hospitalizado en las unidades de hospitalización de la clínica Ricardo Palma en Lima, 2022*.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b13ddf95-97f1-4ec8-a34f-e7fd750a98c8/content>
- OMS. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte*.
- OMS. (2025, May 19). *Servicios de salud de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OPS/OMS. (2023). *Salud del niño - OPS/OMS* | Organización Panamericana de la Salud.
<https://www.paho.org/es/temas/salud-nino>

- Quille Manobanda, D. Normita., & Chipantiza Barrera, M. Viviana. (2023). Percepción de los familiares de pacientes en unidades de cuidados intensivos sobre la atención recibida: Perception of Relatives of Patients in the Intensive Care Unit about the Care Received. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 13–23. <https://doi.org/10.56712/LATAM.V4I1.220>
- Ramos Frausto, V. M., Rico Venegas, R. M., & Martínez, P. C. (2012). Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización. *Enfermería Global*, 11(25), 219–232. <https://doi.org/10.4321/S1695-61412012000100013>
- Rivera-Rojas, Flérida., Valencia-Contrera, Miguel., Villa-Velásquez, Jenifer., Reynaldos-Grandon, Katiuska., & González-Palacio, Yanni. (2023). *Análisis crítico de la teoría de la consecución de objetivos de Imogene King*. <https://www.redalyc.org/journal/3882/388278248063/388278248063.pdf>
- Rodríguez Alfaro, C. Gladys. (2021). *Percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del familiar de usuarios Hospital Victor Lazarte Echegaray Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/11737>
- Rojas Flores, A. L. (2021). *Percepción de los familiares del paciente crítico sobre el cuidado que les brinda la enfermera en la Unidad de Cuidados Intensivos en un hospital de Ica – 2021*. <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/686>
- Roper Arenas, A. M., Maldonado Gutierrez, M. L., Cortina Huertas, N. M., Paternina Doria, C. D., Pérez Martínez, M. P., & Solano Puerto, Y. N. (2022). Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. *Boletín Semillero de Investigación En*

Familia, 4(1). <https://doi.org/10.22579/27448592.872>

- Sanjuan-Quiles, Ángela., Alcañiz-Garrán, M. del P., Montejano-Lozoya, Raimunda., Ramos-Pichardo, J. Diego., & García-Sanjuan, S. (2023, February 24). *La perspectiva de las personas cuidadoras desde un análisis de género La perspectiva de las personas cuidadoras desde un análisis de género*. Scielo.
<https://www.scielo.org/article/resp/2023.v97/e202307062/>
- Sepúlveda-Schaaf, M. I., Cerón-Mackay, M. C., Araújo-Püschel, V. A. de, & Regina-Secoli, S. (2025). Estrategias de calidad de enfermería: propuesta para la sostenibilidad de los sistemas sanitarios. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 34, e20240153. <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2024-0153EN>
- Solano Arana, J. Ana. (2024). Gestión del cuidado enfermero en el primer nivel de atención de salud. *Revista Cuidado y Salud Pública*, 4(1), 1–2.
<https://doi.org/10.53684/csp.v4i1.98>
- Urure Velazco, I. N., Pacheco Villa García, L. A., Llerena Ururi, K. L., & Berrocal Pacheco, P. L. (2025). Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos en un hospital público del Perú. *Enfermería Clínica*, 35(1), 102128. <https://doi.org/10.1016/J.ENFCLI.2024.06.008>
- Zambrano Requielme, J. Fernando., Angel Lino, S. Cjarlotte., Sotomayor Preciado, A. Maggie., Moncada Yanza, C. Yuleisbi., Jacome Alburqueque, E. Bratt., Feijoo galarza, F. María., Masache Alvarado, ryan Ermel., Jaramillo Angel, N. Karolina., & Campoverde Ponde, M. del Rocío. (2025). *Cuidado humanizado - 1ra Edición*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26820/978-9942-654-81-6>

Apéndices

Apéndice A: Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1: Cuestionario para medir la variable satisfacción de los padres

El cuestionario servirá para recopilar información respecto a la satisfacción de los padres de pacientes de la UCI pediátricos de un hospital de Lima. La aplicación consiste en contestar las preguntas de la manera más sincera posible.

Nº	Enunciado Humana Está satisfecho con	Nada satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Satisfecho (3)	Muy satisfecho (4)
1	La forma de saludar de la enfermera cada vez que ingresa o se retira de la habitación de su niño (a)				
2	Menciona el nombre de su niño (a) cuando se dirige a él o ella				
3	La relación mantenida durante la hospitalización de su niño (a).				
4	El trato que le ha brindado durante la hospitalización de su niño (a)				
5	El respeto que le ha mostrado durante la hospitalización de su niño (a)				
	Oportuna	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
6	El cuidado que ofrece a su niño para disminuir su dolor o malestar				
7	El cuidado que ofrece cuando anima a su niño durante la administración de su tratamiento				
8	El cuidado que ofrece la enfermera para satisfacer su necesidad de higiene y confort				
9	Información que le brinda sobre la evolución de su niño (a)				
	Informativa	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
10	La orientación que le ofrece para que Ud. Pueda cuidar a su niño mientras está hospitalizado				
11	La preocupación por su niño (a) a pesar de tratarse de estar en condiciones de alta				
12	La información que le proporciona sobre el cuidado de su niño (a) para que Ud. continúe haciéndolo en casa.				
	Continua	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

13	La preocupación de la enfermera por mantener la seguridad de la unidad donde se encuentra su niño (a)				
14	El cuidado que ofrece para hacer sentir seguro al niño y a Ud. mientras está hospitalizado.				
15	El cuidado que tiene la enfermera antes de realizar algún procedimiento a su niño (a)				
16	La explicación que ofrece la enfermera sobre los procedimientos que le realizará a su niño (a)				
17	Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño				
	Entorno	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
18	La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)				
19	La enfermera respeta la individualidad del niño				
20	El personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño				
21	La enfermera le informo sobre cómo mantener el orden en el ambiente.				
22	El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención				
23	El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención.				
24	La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado				
25	Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño.				

Instrumento 2: La Empatía del Profesional de Enfermería

Figura 1 *Medida de Consulta y Empatía Relacional (CARE) – Enfermeras (versión brasileña), 2016*

[illegible][illegible][illegible]

 **Figura 1** *Medida de Consulta y Empatía Relacional (CARE) – Enfermeras (versión español).*

[illegible]

Apéndice B: Validez de los instrumentos

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: Percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la uci pediátrica del hospital EsSalud, 2025, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez Nº ~~01~~ 01 _____

Fecha actual: 28 DE DICIEMBRE 2025 _____

Nombres y Apellidos del Juez: Elizabeth Pablo Agama _____

Institución donde labora: Clínica Sao Pablo _____

Años de experiencia profesional o científica: 05 años _____

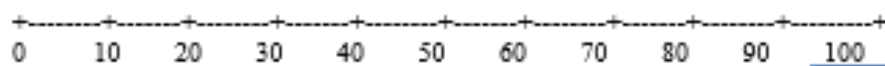

 LIC. ELIZABETH PABLO AGAMA
 ENFERMERA INTENSIVISTA
 C.E.P. 30129 - RNE : 12113

Firma del Juez.

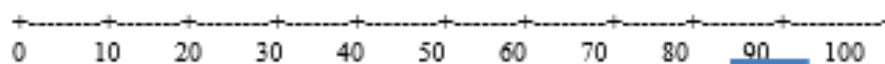
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

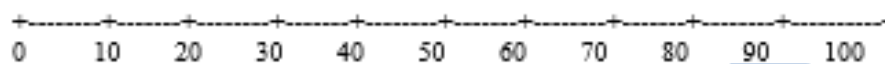
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



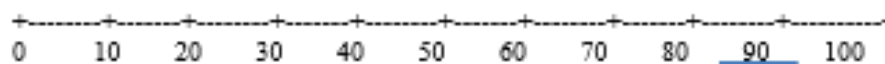
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



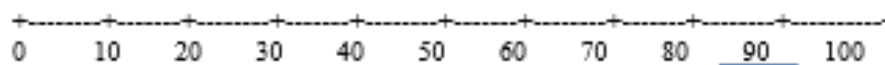
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



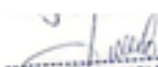
¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 28 de diciembre 2025


 LIC. ELIZABETH PABLO AGAMA
 ENFERMERA INTENSIVISTA
 C.E.P. 20127 - R.N.E. 13113

LISTA DE EVALUACIÓN

INSTRUMENTO 1 : CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

DIMENSIÓN	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Humana	1	La forma de saludar de la enfermera cada vez que ingresa o se retira de la habitación de su niño (a)	X		X		X		X		
	2	Menciona el nombre de su niño (a) cuando se dirige a él o ella	X		X		X		X		
	3	La relación mantenida durante la hospitalización de su niño (a).	X		X		X		X		
	4	El trato que le ha brindado durante la hospitalización de su niño (a)	X		X		X		X		
	5	El respeto que le ha mostrado durante la hospitalización de su niño (a)	X		X		X		X		
Oportuna	6	El cuidado que ofrece a su niño para disminuir su dolor o malestar	X		X		X		X		
	7	El cuidado que ofrece cuando anima a su niño durante la administración de su tratamiento	X		X		X		X		
	8	El cuidado que ofrece la enfermera para satisfacer su necesidad de higiene y confort	X		X		X		X		
	9	Información que le brinda sobre la evolución de su niño (a)	X		X		X		X		
Informativa	10	La orientación que le ofrece para que Ud. Pueda cuidar a su niño mientras está hospitalizado	X		X		X		X		
	11	La preocupación por su niño (a) a pesar de tratarse de estar en condiciones de alta	X		X		X		X		
	12	La información que le proporciona sobre el cuidado de su niño (a) para que Ud. continúe haciéndolo en casa.	X		X		X		X		
Continua	13	La preocupación de la enfermera por mantener la seguridad de la unidad donde se encuentra su niño (a)	X		X		X		X		
	14	El cuidado que ofrece para hacer sentir seguro al niño y a Ud. mientras está hospitalizado.	X		X		X		X		
	15	El cuidado que tiene la enfermera antes de realizar algún procedimiento a su niño (a)	X		X		X		X		
	16	La explicación que ofrece la enfermera sobre los procedimientos que le realizará a su niño (a)	X		X		X		X		
	17	Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño	X		X		X		X		
Entorno	18	La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)	X		X		X		X		
	19	La enfermera respeta la individualidad del niño	X		X		X		X		

	20	El personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño	X		X		X		X		
	21	La enfermera le informó sobre cómo mantener el orden en el ambiente.	X		X		X		X		
	22	El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención	X		X		X		X		
	23	El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención.	X		X		X		X		
	24	La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado	X		X		X		X		
	25	Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño.	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente ~~pos~~ operada sobre el manejo del dolor)

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

Fecha: 28 de diciembre 2025


 LIC. ELIZABETH PABLO AGAMA
 ENFERMERA INTENSIVISTA
 C.E.P. 30127 - RNE : 1393

LISTA DE EVALUACIÓN
INSTRUMENTO PARA MEDIR LA EMPATÍA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

DIMENSIÓN	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Hacer que el paciente se sienta cómodo.	1	Ser gentil o amigable, tratar al paciente con respeto, sin ser frío ni estar de mal humor	X		X		X		X		
2. Hacer que el paciente cuente su historia	2	Dar tiempo para que el paciente describa su enfermedad completamente, con sus propias palabras, sin interrumpir o distraerlo	X		X		X		X		
3. Realmente escuchar	3	Prestar atención basado en lo que dice el paciente, sin mirar notas ni la computadora, sin interrumpirlo ni distraerlo	X		X		X		X		
4. Estar interesado en el paciente como un todo	4	Preguntar o aprender detalles importantes sobre su vida y situación sin tratarlo "simplemente como un número".	X		X		X		X		
5. Entender plenamente sus preocupaciones del paciente	5	Demostrando que había comprendido correctamente sus preocupaciones, sin olvidar ni desestimar nada.	X		X		X		X		
6. Mostrar cuidado y compasión	6	Demostrando estar genuinamente preocupado relacionándose con el paciente en un nivel humano; no siendo indiferente o insensible	X		X		X		X		
7. Ser positivo	7	Tener un enfoque y actitud positivos; ser honesto sin ser negativo acerca de los problemas del paciente.	X		X		X		X		
8. Explicar cosas claramente	8	Respondiendo completamente las preguntas del paciente, explicando claramente, dando información adecuada para él (ella); no ser vago	X		X		X		X		

9. Ayudar al paciente a mantenerse o controlarse	9	Hablar sobre lo que el paciente puede hacer para mejorar su salud; animarlo en lugar de sólo darle consejos.	X		X		X		X		
10. Planificar junto con el paciente lo que se va a hacer	10	Discuta las posibilidades, involucre al paciente en las decisiones en la medida que él quiera involucrarse; no ignore sus puntos de vista.	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
sobre el manejo del dolor)

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente pos, operada

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

Fecha: _28 de diciembre 2025


LIC. ELZABETH PARDO AGAMA
ENFERMERA INTENSIVISTA
C.E.P. 20127 - RNE : 1313

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: Percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la uci pediátrica del hospital EsSalud, 2025, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez ~~Nº~~ 02 _____

Fecha actual: 17 de noviembre 2025 _____

Nombres y Apellidos del Juez: Mg Verónica Alegre Carpio _____

Institución donde labora: Hospital "San Juan de Dios" _____

Años de experiencia profesional o científica: 10 años _____



 Lic. Verónica Alegre Carpio
 Enfermera Intensivista
 CMP 17492 RNE 896

Firma del Juez.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 **80** 90 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 **80** 90 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 **80** 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha actual: 17 de noviembre 2025


 Lic. Nereida Alegre Carpio
 Enfermera Intensivista
 CMP 17452 RNE 896

LISTA DE EVALUACIÓN

INSTRUMENTO 1 : CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

DIMENSIÓN	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Humana	1	La forma de saludar de la enfermera cada vez que ingresa o se retira de la habitación de su niño (a)	X		X		X		X		
	2	Menciona el nombre de su niño (a) cuando se dirige a él o ella	X		X		X		X		
	3	La relación mantenida durante la hospitalización de su niño (a).	X		X		X		X		
	4	El trato que le ha brindado durante la hospitalización de su niño (a)	X		X		X		X		
	5	El respeto que le ha mostrado durante la hospitalización de su niño (a)	X		X		X		X		
Oportuna	6	El cuidado que ofrece a su niño para disminuir su dolor o malestar	X		X		X		X		
	7	El cuidado que ofrece cuando anima a su niño durante la administración de su tratamiento	X		X		X		X		
	8	El cuidado que ofrece la enfermera para satisfacer su necesidad de higiene y confort	X		X		X		X		
	9	Información que le brinda sobre la evolución de su niño (a)	X		X		X		X		
Informativa	10	La orientación que le ofrece para que Ud. Pueda cuidar a su niño mientras está hospitalizado	X		X		X		X		
	11	La preocupación por su niño (a) a pesar de tratarse de estar en condiciones de alta	X		X		X		X		
	12	La información que le proporciona sobre el cuidado de su niño (a) para que Ud. continúe haciéndolo en casa.	X		X		X		X		
Continua	13	La preocupación de la enfermera por mantener la seguridad de la unidad donde se encuentra su niño (a)	X		X		X		X		
	14	El cuidado que ofrece para hacer sentir seguro al niño y a Ud. mientras está hospitalizado.	X		X		X		X		
	15	El cuidado que tiene la enfermera antes de realizar algún procedimiento a su niño (a)	X		X		X		X		
	16	La explicación que ofrece la enfermera sobre los procedimientos que le realizará a su niño (a)	X		X		X		X		
	17	Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño	X		X		X		X		
Entorno	18	La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)	X		X		X		X		
	19	La enfermera respeta la individualidad del niño	X		X		X		X		

	20	El personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño	X		X		X		X		
	21	La enfermera le informa sobre cómo mantener el orden en el ambiente.	X		X		X		X		
	22	El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención	X		X		X		X		
	23	El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención.	X		X		X		X		
	24	La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado	X		X		X		X		
	25	Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño.	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
sobre el manejo del dolor)

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente pos-operada

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

Fecha actual: 17 de noviembre 2023


Lic. **Verónica Alegre Carpio**
Enfermera Intensivista
CMP 17492 RNE 896

LISTA DE EVALUACIÓN

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA EMPATÍA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

DIMENSIÓN	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Hacer que el paciente se sienta cómodo.	1	Ser gentil o amigable, tratar al paciente con respeto, sin ser frío ni estar de mal humor	X		X		X		X		
2. Hacer que el paciente cuente su historia	2	Dar tiempo para que el paciente describa su enfermedad completamente, con sus propias palabras, sin interrumpir o distraerlo	X		X		X		X		
3. Realmente escuchar	3	Prestar atención basado en lo que dice el paciente, sin mirar notas ni la computadora, sin interrumpirlo ni distraerlo	X		X		X		X		
4. Estar interesado en el paciente como un todo	4	Preguntar o aprender detalles importantes sobre su vida y situación sin tratarlo "simplemente como un número".	X		X		X		X		
5. Entender plenamente sus preocupaciones del paciente	5	Demostrando que había comprendido correctamente sus preocupaciones, sin olvidar ni desestimar nada.	X		X		X		X		
6. Mostrar cuidado y compasión	6	Demostrando estar genuinamente preocupado relacionándose con el paciente en un nivel humano; no siendo indiferente o insensible	X		X		X		X		
7. Ser positivo	7	Tener un enfoque y actitud positivos; ser honesto sin ser negativo acerca de los problemas del paciente.	X		X		X		X		
8. Explicar cosas claramente	8	Respondiendo completamente las preguntas del paciente, explicando claramente, dando información adecuada para él (ella); no ser vago	X		X		X		X		

9. Ayudar al paciente a mantenerse o controlarse	9	Hablar sobre lo que el paciente puede hacer para mejorar su salud; animarlo en lugar de sólo darle consejos.	X		X		X		X		
10. Planificar junto con el paciente lo que se va a hacer	10	Discuta las posibilidades, involucre al paciente en las decisiones en la medida que él quiera involucrarse; no ignore sus puntos de vista.	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
sobre el manejo del dolor)

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente pos. operada

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

Fecha actual: 17 de noviembre 2025


Lic. Nereida Alegre Carpio
Enfermera Intensiva
CMP 17492 RNE 896

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: Percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la uci pediátrica del hospital EsSalud, 2025, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N° ~~02~~ 03 _____

Fecha actual: 01 de diciembre 2025 _____

Nombres y Apellidos del Juez: **Mg Jhoana Santiago Rodríguez** ~~RODRIGUEZ~~ _____

Institución donde labora: **Policlínico EsSalud** _____

Años de experiencia profesional o científica: **7 años** _____



Jhoana Z. Santiago Rodríguez
Lic. Enfermería
CEP: 62868

Firma del Juez.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 **80** 90 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 **80** 90 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 **80** 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 **80** 90 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha actual: __ 01 de diciembre 2025



Firma del Juez.

LISTA DE EVALUACIÓN

INSTRUMENTO 1 : CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

DIMENSIÓN	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Humana	1	La forma de saludar de la enfermera cada vez que ingresa o se retira de la habitación de su niño (a)	X		X		X		X		
	2	Menciona el nombre de su niño (a) cuando se dirige a él o ella	X		X		X		X		
	3	La relación mantenida durante la hospitalización de su niño (a).	X		X		X		X		
	4	El trato que le ha brindado durante la hospitalización de su niño (a)	X		X		X		X		
	5	El respeto que le ha mostrado durante la hospitalización de su niño (a)	X		X		X		X		
Oportuna	6	El cuidado que ofrece a su niño para disminuir su dolor o malestar	X		X		X		X		
	7	El cuidado que ofrece cuando anima a su niño durante la administración de su tratamiento	X		X		X		X		
	8	El cuidado que ofrece la enfermera para satisfacer su necesidad de higiene y confort	X		X		X		X		
	9	Información que le brinda sobre la evolución de su niño (a)	X		X		X		X		
Informativa	10	La orientación que le ofrece para que Ud. Pueda cuidar a su niño mientras está hospitalizado	X		X		X		X		
	11	La preocupación por su niño (a) a pesar de tratarse de estar en condiciones de alta	X		X		X		X		
	12	La información que le proporciona sobre el cuidado de su niño (a) para que Ud. continúe haciéndolo en casa.	X		X		X		X		
Continua	13	La preocupación de la enfermera por mantener la seguridad de la unidad donde se encuentra su niño (a)	X		X		X		X		
	14	El cuidado que ofrece para hacer sentir seguro al niño y a Ud. mientras está hospitalizado.	X		X		X		X		
	15	El cuidado que tiene la enfermera antes de realizar algún procedimiento a su niño (a)	X		X		X		X		
	16	La explicación que ofrece la enfermera sobre los procedimientos que le realizará a su niño (a)	X		X		X		X		
	17	Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño	X		X		X		X		
Entorno	18	La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)	X		X		X		X		
	19	La enfermera respeta la individualidad del niño	X		X		X		X		

	20	El personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño	X		X		X		X		
	21	La enfermera le informa sobre cómo mantener el orden en el ambiente.	X		X		X		X		
	22	El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención	X		X		X		X		
	23	El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención.	X		X		X		X		
	24	La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado	X		X		X		X		
	25	Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño.	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
sobre el manejo del dolor)

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente ~~por~~ operada

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

Fecha actual: 01 de diciembre 2025



Firma del Juez.

LISTA DE EVALUACIÓN

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA EMPATÍA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

DIMENSIÓN	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Hacer que el paciente se sienta cómodo.	1	Ser gentil o amigable, tratar al paciente con respeto, sin ser frío ni estar de mal humor	X		X		X		X		
2. Hacer que el paciente cuente su historia	2	Dar tiempo para que el paciente describa su enfermedad completamente, con sus propias palabras, sin interrumpir o distraerlo	X		X		X		X		
3. Realmente escuchar	3	Prestar atención basado en lo que dice el paciente, sin mirar notas ni la computadora, sin interrumpirlo ni distraerlo	X		X		X		X		
4. Estar interesado en el paciente como un todo	4	Preguntar o aprender detalles importantes sobre su vida y situación sin tratarlo "simplemente como un número".	X		X		X		X		
5. Entender plenamente sus preocupaciones del paciente	5	demostrando que había comprendido correctamente sus preocupaciones, sin olvidar ni desestimar nada.	X		X		X		X		
6. Mostrar cuidado y compasión	6	Demostrando estar genuinamente preocupado relacionándose con el paciente en un nivel humano; no siendo indiferente o insensible	X		X		X		X		
7. Ser positivo	7	Tener un enfoque y actitud positivos; ser honesto sin ser negativo acerca de los problemas del paciente.	X		X		X		X		
8. explicar cosas claramente	8	Respondiendo completamente las preguntas del paciente, explicando claramente, dando información adecuada para él (ella); no ser vago	X		X		X		X		

9. Ayudar al paciente a mantenerse o controlarse	9	Hablar sobre lo que el paciente puede hacer para mejorar su salud; animarlo en lugar de sólo darle consejos.	X		X		X		X		
10. Planificar junto con el paciente lo que se va a hacer	10	Discuta las posibilidades, involucre al paciente en las decisiones en la medida que él quiera involucrarse; no ignore sus puntos de vista.	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
sobre el manejo del dolor)

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente ~~por~~ operada)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

Fecha actual: __ 01 de diciembre 2025



Firma del Juez.

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: Percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la uci pediátrica del hospital EsSalud, 2025, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

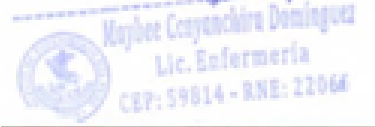
Juez Nº ~~03~~ 04 _____

Fecha actual: 11 de diciembre 2025 _____

Nombres y Apellidos del Juez: ~~Maybee Ccayanchira Dominguez~~ Maybee Ccayanchira Dominguez _____

Institución donde labora: ~~Policlínico EsSalud~~ _____

Años de experiencia profesional o científica: 9 años _____

Firma del Juez.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 **80** 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha actual: 11 de diciembre 2025


 Corporación Regional del Boyacá
 C.R.B. 19914-3000-22004

Firma del Juez.

LISTA DE EVALUACIÓN

INSTRUMENTO 1 : CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

DIMENSIÓN	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Humana	1	La forma de saludar de la enfermera cada vez que ingresa o se retira de la habitación de su niño (a)	X		X		X		X		
	2	Menciona el nombre de su niño (a) cuando se dirige a él o ella	X		X		X		X		
	3	La relación mantenida durante la hospitalización de su niño (a).	X		X		X		X		
	4	El trato que le ha brindado durante la hospitalización de su niño (a)	X		X		X		X		
	5	El respeto que le ha mostrado durante la hospitalización de su niño (a)	X		X		X		X		
Oportuna	6	El cuidado que ofrece a su niño para disminuir su dolor o malestar	X		X		X		X		
	7	El cuidado que ofrece cuando anima a su niño durante la administración de su tratamiento	X		X		X		X		
	8	El cuidado que ofrece la enfermera para satisfacer su necesidad de higiene y confort	X		X		X		X		
	9	Información que le brinda sobre la evolución de su niño (a)	X		X		X		X		
Informativa	10	La orientación que le ofrece para que Ud. Pueda cuidar a su niño mientras está hospitalizado	X		X		X		X		
	11	La preocupación por su niño (a) a pesar de tratarse de estar en condiciones de alta	X		X		X		X		
	12	La información que le proporciona sobre el cuidado de su niño (a) para que Ud. continúe haciéndolo en casa.	X		X		X		X		
Continua	13	La preocupación de la enfermera por mantener la seguridad de la unidad donde se encuentra su niño (a)	X		X		X		X		
	14	El cuidado que ofrece para hacer sentir seguro al niño y a Ud. mientras está hospitalizado.	X		X		X		X		
	15	El cuidado que tiene la enfermera antes de realizar algún procedimiento a su niño (a)	X		X		X		X		
	16	La explicación que ofrece la enfermera sobre los procedimientos que le realizará a su niño (a)	X		X		X		X		
	17	Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño	X		X		X		X		
Entorno	18	La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)	X		X		X		X		
	19	La enfermera respeta la individualidad del niño	X		X		X		X		

20	El personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño	X		X		X		X		
21	La enfermera le informa sobre cómo mantener el orden en el ambiente.	X		X		X		X		
22	El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención	X		X		X		X		
23	El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención.	X		X		X		X		
24	La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado	X		X		X		X		
25	Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño.	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
sobre el manejo del dolor)

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente posoperada)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

Fecha actual: 11 de diciembre 2025


Mayleen Ceyanetha Domínguez
Lic. Enfermería
CEP: 59814 - RNE: 22064

Firma del Juez.

LISTA DE EVALUACIÓN

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA EMPATÍA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

DIMENSIÓN	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Hacer que el paciente se sienta cómodo.	1	Ser gentil o amigable, tratar al paciente con respeto, sin ser frío ni estar de mal humor	X		X		X		X		
2. Hacer que el paciente cuente su historia	2	Dar tiempo para que el paciente describa su enfermedad completamente, con sus propias palabras, sin interrumpir o distraerlo	X		X		X		X		
3. Realmente escuchar	3	Prestar atención basado en lo que dice el paciente, sin mirar notas ni la computadora, sin interrumpirlo ni distraerlo	X		X		X		X		
4. Estar interesado en el paciente como un todo	4	Preguntar o aprender detalles importantes sobre su vida y situación sin tratarlo "simplemente como un número".	X		X		X		X		
5. Entender plenamente sus preocupaciones del paciente	5	Demostrando que había comprendido correctamente sus preocupaciones, sin olvidar ni desestimar nada.	X		X		X		X		
6. Mostrar cuidado y compasión	6	Demostrando estar genuinamente preocupado relacionados con el paciente en un nivel humano; no siendo indiferente o insensible	X		X		X		X		
7. Ser positivo	7	Tener un enfoque y actitud positivos; ser honesto sin ser negativo acerca de los problemas del paciente.	X		X		X		X		
8. Explicar cosas claramente	8	Respondiendo completamente las preguntas del paciente, explicando claramente, dando información adecuada para él (ella); no ser vago	X		X		X		X		

9. Ayudar al paciente a mantenerse o controlarse	9	Hablar sobre lo que el paciente puede hacer para mejorar su salud; animarlo en lugar de sólo darle consejos.	X		X		X		X		
10. Planificar junto con el paciente lo que se va a hacer	10	Discuta las posibilidades, involucre al paciente en las decisiones en la medida que él quiera involucrarse; no ignore sus puntos de vista.	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
sobre el manejo del dolor)

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente ~~pos~~ operada)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

Fecha actual: __11 de diciembre 2025


Mayra Cuyenchín Domínguez
Lic. Enfermería
CEP: 59814 - RNE: 22066

Firma del Juez.

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: Percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la uci pediátrica del hospital EsSalud, 2025, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N° ~~05~~ 05 _____

Fecha actual: 04 de enero 2026 _____

Nombres y Apellidos del Juez: ~~Karen Jackeline Méndez Palacios~~ _____

Institución donde labora: ~~Policlínico EsSalud~~ _____

Años de experiencia profesional o científica: ~~10 años~~ _____


MÉNDEZ PALACIOS KAREN JACKELINE
Licenciada en Enfermería
C.E.P. 33371


Firma del Juez.

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL
INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

1

0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

1→0

0→1

Observaciones _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Fecha actual: __04 de enero 2026


MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL
 Licenciado en Enfermería
 C.E.P. 33371
Asa EsSalud

Firma del Juez.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 **80** 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha actual: 04 de enero 2026


 WENDY PALACIOS RAMOS JACOBINE
 Licenciada en Enfermería
 C.E.P. 33371
 EsSalud

Firma del Juez.

LISTA DE EVALUACIÓN

INSTRUMENTO 1 : CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

DIMENSIÓN	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Humana	1	La forma de saludar de la enfermera cada vez que ingresa o se retira de la habitación de su niño (a)	X		X		X		X		
	2	Menciona el nombre de su niño (a) cuando se dirige a él o ella	X		X		X		X		
	3	La relación mantenida durante la hospitalización de su niño (a).	X		X		X		X		
	4	El trato que le ha brindado durante la hospitalización de su niño (a)	X		X		X		X		
	5	El respeto que le ha mostrado durante la hospitalización de su niño (a)	X		X		X		X		
Oportuna	6	El cuidado que ofrece a su niño para disminuir su dolor o malestar	X		X		X		X		
	7	El cuidado que ofrece cuando anima a su niño durante la administración de su tratamiento	X		X		X		X		
	8	El cuidado que ofrece la enfermera para satisfacer su necesidad de higiene y confort	X		X		X		X		
	9	Información que le brinda sobre la evolución de su niño (a)	X		X		X		X		
Informativa	10	La orientación que le ofrece para que Ud. Pueda cuidar a su niño mientras está hospitalizado	X		X		X		X		
	11	La preocupación por su niño (a) a pesar de tratarse de estar en condiciones de alta	X		X		X		X		
	12	La información que le proporciona sobre el cuidado de su niño (a) para que Ud. continúe haciéndolo en casa.	X		X		X		X		
Continua	13	La preocupación de la enfermera por mantener la seguridad de la unidad donde se encuentra su niño (a)	X		X		X		X		
	14	El cuidado que ofrece para hacer sentir seguro al niño y a Ud. mientras está hospitalizado.	X		X		X		X		
	15	El cuidado que tiene la enfermera antes de realizar algún procedimiento a su niño (a)	X		X		X		X		
	16	La explicación que ofrece la enfermera sobre los procedimientos que le realizará a su niño (a)	X		X		X		X		
	17	Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño	X		X		X		X		
Entorno	18	La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)	X		X		X		X		
	19	La enfermera respeta la individualidad del niño	X		X		X		X		

	20	El personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño	X		X		X		X		
	21	La enfermera le informa sobre cómo mantener el orden en el ambiente.	X		X		X		X		
	22	El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención	X		X		X		X		
	23	El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención.	X		X		X		X		
	24	La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado	X		X		X		X		
	25	Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño.	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
sobre el manejo del dolor)

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente ~~por~~ operada

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

Fecha actual: __ 04 de enero 2026


 HENRIETTA CALDERÓN VILLALBA
 Licenciada en Enfermería
 C.E.P. 33371
 Área EsSalud
 Firma del Juez.

Tabla resumen de la validación del instrumento

Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5
1	9	9	9	9
9	8	8	9	9
9	8	8	9	1
9	8	8	8	8
9	9	9	1	1

Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos (Incluir matriz de datos)

	Claridad	Coherencia	Relevancia	V de Aiken
Percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado	1.00	0.95	1.00	0.98
	0.97	0.97	0.97	0.97
V de Aiken	0.99	0.96	0.98	0.97

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	12

Interpretación

El Alfa de Cronbach obtenido de 0.891 de muy bueno a excelente quiere decir que los ítems tienen consistencia interna entre si e indica que tiene alta fiabilidad y correlación entre las mismas.

Apéndice D: Consentimiento informado

Título del proyecto.

Percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la Empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital Essalud, 2025

Equipo de Investigadores Lic. Alejandro Román Celina Lic. Quispe Armas

Introducción / Propósito

Conocer las expectativas del familiar del paciente crítico ante el cuidado que brinda el profesional de enfermería en la UCI pediátrica

Participación

Participarán los familiares de pacientes del hospital en estudio.

Procedimientos.

Se le aplicará tres instrumentos de recolección de datos. Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 20 minutos.

Riesgos / incomodidades

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

Beneficios

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio es el de recibir información oportuna y actualizada sobre los derechos de los pacientes en una institución hospitalaria.

Alternativas

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho. Le notificaremos sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio

Compensación

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de los investigadores, ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.

Confidencialidad de la información

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia quien patrocina el estudio. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera. • Nombres y firmas del participante o responsable legal.

Nombres y firmas del participante o responsable legal

Firma del familiar

Firma del investigador 1.....

Firma del investigador 1.....

Huancayo, 2025

Apéndice E: Matriz de consistencia

Título: Percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la uci

pediátrica del hospital EsSalud, 2025

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Variable 1	Hipótesis general	Enfoque: Cuantitativo
¿Cuál es la relación entre la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025?	Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025	Percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado	HO: Existe relación entre la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025	Diseño: No experimental
Problemas específicos	Objetivo específicos	Variable 2	Hipótesis específicas	Tipo: Básica
¿Cuál es la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025? ¿Cómo se percibe la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025?	Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en su dimensión humana en relación con la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025 Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en su dimensión oportunidad en relación con la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025 Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en su dimensión informativa en relación con la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025 Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en su dimensión continua en relación con la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025 Determinar la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado en su dimensión entorno en relación con la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025	Empatía del profesional de enfermería	Ha: No existe relación entre la percepción del familiar sobre la satisfacción con el cuidado y la empatía del profesional de enfermería en la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025	Corte: Transversal
				Población: Los familiares directos de los pacientes pediátricos
				Muestra: 80 familiares
				Técnica: Entrevista
				Instrumento: 2
				1. Cuestionario para medir la variable satisfacción de los padres
				2. La Empatía del Profesional de Enfermería

	la UCI pediátrica del Hospital EsSalud, 2025			
--	--	--	--	--