

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Calidad del cuidado enfermero y su relación con el nivel de satisfacción de los
padres del servicio de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de un
hospital de Lima, 2025**

Trabajo Académico

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

Autores:

Jennyfer Laura Agüero Flores

Diana Karen Huarcaya Rodriguez

Asesor:

Mg. Elizabeth Gonzales Cárdenas

Lima, 7 de julio del 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Elizabeth Gonzales Cárdenas, 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: **“CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL SERVICIO DE UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIÁTRICOS DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2025”** de las autoras Jennyfer Laura Agüero Flores y Diana Karen Huarcaya Rodriguez 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 7 días del mes de julio del año 2026.



Mg. Elizabeth Gonzales Cárdenas

**Calidad del cuidado enfermero y su relación con el nivel de
satisfacción de los padres del servicio de Unidad de Cuidados
Intensivos Pediátricos de un hospital de Lima, 2025**

Trabajo Académico

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Moreno', is written over a horizontal line.

Mg. Ruth Ester Moreno Leyva

Dictaminador

Lima, 7 de julio del 2026

Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Abstract	2
Planteamiento del Problema.....	3
Formulación del Problema	6
Objetivos de la Investigación	6
Justificación	7
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas	9
Antecedentes de la Investigación.....	9
Marco Conceptual.....	14
Bases Teóricas.....	20
Definición de Términos	21
Metodología	23
Descripción del Lugar de Ejecución	23
Población y Muestra.....	24
Tipo y Diseño de Investigación.....	24
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	30
Proceso de Recolección de Datos.....	32
Procesamiento y Análisis de Datos	32
Consideraciones Éticas.....	33
Administración del proyecto de investigación	35
Referencias Bibliográficas.....	37
Apéndices.....	45

Resumen

La presente investigación titulada “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los padres de niños de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de un hospital de Lima, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción de los padres del servicio de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de un hospital de Lima, 2025. En la metodología, el estudio será de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional, aplicativo de corte transversal. La muestra fue de 35 padres. La técnica para la recolección de los datos será la encuesta y el instrumento un cuestionario comprendido en escala de Likert.

Es importante señalar que para el primer instrumento tuvieron una confiabilidad de un Alfa de Cronbach de 0.973, así como una validez de correlación de Pearson superior a 0.97 , y el segundo instrumento obtuvo la validación a través del Minsa los datos recogidos se analizarán en el programa SPSS y las hipótesis se comprobarán mediante la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman.

Palabras claves: calidad, satisfacción, enfermería, UCIP.

Abstract

Objective: To determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of fathers in the pediatric intensive care unit of a national institute in Lima in 2025. The study will use a quantitative, non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 35 fathers. The data collection technique was a survey, and the instrument was a Likert scale questionnaire developed and designed by Robles M. in 2021. The data collected will be analyzed using the SPSS program, and the hypotheses will be tested using Spearman's correlation coefficient statistical test. It is important to note that for the first instrument they had a reliability with a Cronbach's Alpha of 0.973, as well as a Pearson correlation validity greater than 0.97, and the second instrument obtained validation through the Ministry of Health. The collected data will be analyzed in the SPSS program and the hypotheses will be tested using the statistical test of Spearman's correlation coefficient

Keywords: quality, satisfaction, nursing, PICU.

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

Según la Organización Mundial de la Salud (2021) define “calidad” como la implementación de medidas relacionadas con la salud basadas en estándares de intervenciones seguras que son económicamente accesibles para las personas., además, también deben tener un impacto positivo en la mortalidad y la desnutrición. La crisis sanitaria y social mundial provocada por la enfermedad del nuevo coronavirus (COVID-19) ha puesto en relieve la labor fundamental de las enfermeras en la atención, la prevención y el tratamiento de la enfermedad. Hoy en día, grandes segmentos de la población pueden comprender la naturaleza de la profesión de enfermería porque somos nosotros quienes mejoramos la atención al paciente y las comunidades (Vélez Ramírez & González Valencia, 2021).

En un mundo globalizado donde los grandes avances en tecnología e informática están al alcance de muchos, las enfermeras, necesitan mejorar los procesos asistenciales para brindar una atención de calidad a sus pacientes. (Enríquez, 2023). En la actualidad el sistema de salud se encuentra con consumidores más exigentes que tienen mayores conocimientos de salud y quieren mejoras en la salud para aumentar su bienestar, todos estos procesos que intervienen en el funcionamiento del sistema sanitario hacen necesario añadir cada vez más valor a la percepción que tiene el usuario por los servicios prestados (Mendoza Morales, 2021).

A nivel mundial la población infantil es de 2 100 millones de niños y niñas, el cual constituye el 36% de la población total del orbe. Son así mismo el grupo etario más susceptible de enfermar y morir, según la OMS en el 2012 se produjeron alrededor de 6,6 millones de muertes en menores de cinco años a nivel mundial, casi el 75% de esas defunciones se debieron a seis trastornos: problemas pediátricos, neumonía, diarrea, paludismo, sarampión y VIH/sida;

problemas de salud que son condicionados por la desnutrición crónica y la anemia que padecen estos niños (Coronado Chaname et al., 2021).

A nivel latinoamericano, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2023) afirma que la atención de calidad es importante ya que su ausencia influye en el sistema de salud, es así como la comisión de sistemas de salud menciona que 8 millones de personas en América Latina mueren por enfermedades que hubiesen podido ser tratadas por el sistema de salud, lo cual no fue posible por la disminución en calidad de la atención. Por lo tanto, la atención de calidad basada en guías es necesaria para mejorar la eficiencia y es un imperativo ético y moral.

A nivel nacional, el Ministerio de Salud (MINSA) informa que atender las necesidades del acompañante de los pacientes hospitalizados es fundamental para una atención de calidad. Para los usuarios, la calidad se refiere principalmente a la interacción profesional, tiempos de espera, la privacidad, el acceso y, sobre todo, el disfrute del servicio por que acudió. (García Escobar & Barrera Paz, 2022). Sin embargo, Perú tiene un déficit de unas 27.625 enfermeras para llegar a una relación de 25 enfermeras por cada 10.000 habitantes. El 97% de las enfermeras trabaja en el sector público y el 6,02% trabaja en el MINSA y el gobierno local. (Guevara Ríos, 2021)

En este marco, según el Barómetro de las Américas 2023, el descontento hacia los servicios de salud en Perú alcanza al 65. 80% de la población, superando a países 3 como Colombia (59.70%), México (47.40%) y Chile (60.20%). De hecho, solo en Perú han aumentado los niveles de insatisfacción con respecto a este servicio desde el año 2016, mientras que en otras naciones la situación ha sido diferente (Cintia C, 2022)

La profesión de enfermería se caracteriza por servir y cuidar a sus consumidores y debe demostrar humanismo y dedicación en el cuidado para la mayor satisfacción posible. El acceso a

los servicios es uno de los factores que se puede evaluar para determinar la satisfacción del usuario. La seguridad del paciente, las caídas, los errores de medicación y otros eventos adversos son el resultado del exceso de trabajo que tiene el profesional de salud, afectando al entorno laboral, al personal y los usuarios, lo que afecta la calidad y la seguridad de la atención y la eficacia de los servicios. (Torres-Buenfil et al., 2022).

Si bien el cuidado afecta a los pacientes durante la atención, tiene un impacto directo en la satisfacción que los pacientes y sus familiares puedan percibir en el ámbito hospitalario en el que se encuentran ingresados, para brindar una atención de calidad, el personal de enfermería debe esforzarse a pesar de todos los obstáculos. (Tomas Girón & Mori Castro, 2024)

En vista de ello dentro de los servicios de salud se encuentra la UCIP. Área donde se brinda atención especializada al niño que se encuentra en estado crítico con alto riesgo de perder la vida. En esta situación el cuidado especializado por parte de la enfermera se verá reflejado en la seguridad del paciente, la mejora y el bienestar de la familia. La configuración de estas unidades sumada a la gravedad de los pacientes y la extensa utilización de tecnología, pone en riesgo la percepción de los familiares con respecto a la atención recibida.

En la experiencia laboral en la UCIP se observa que los padres al ingresar al área donde se encuentran los niños hospitalizados experimentan sentimientos de tristeza, culpabilidad, frustración, desesperanza, temor, angustia, ansiedad, tristeza debido al proceso de enfermedad y evolución de los niños. Muchos de ellos perciben de manera insatisfactoria la atención recibida por el equipo sanitario. Principalmente cuando refieren que el personal de enfermería no muestra empatía con las necesidades de sus hijos; como mencionan que lo encontraron: “no le cambiaron el pañal” “está llorando y no le hacen caso a mi niño” “tiene la boca seca” “mi niño tiene hambre porque no le dan de comer. Se observa en la rutina diaria que por la complejidad en la atención el

profesional de enfermería está inmerso en sus tareas y no puede brindar soporte a los padres por falta de espacios disponibles. Esto afecta la interacción con los cuidadores generando sentimientos negativos por quienes ofrecen el cuidado. Por lo anteriormente descrito, surge la necesidad de realizar el presente proyecto de tesis.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de los padres de la unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital, lima 2025?

Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de los padres de la unidad de cuidados intensivos pediátricos?

¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero en su dimensión humana con el nivel de satisfacción de los padres de la unidad de cuidados intensivos pediátricos?

¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los padres de la unidad de cuidados intensivos pediátricos?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de los padres de la unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital, Lima 2025.

Objetivos Específicos

Identificar la relación entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción de los padres de la unidad de cuidados intensivos pediátricos.

Identificar la relación entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de los padres de la unidad de cuidados intensivos pediátricos.

Identificar la relación entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los padres de la unidad de cuidados intensivos pediátricos.

Justificación

Justificación Teórica

La presente investigación se justificará por su importancia y priorización al estudio directamente a los familiares de los pacientes atendidos en el servicio de UCIP de un instituto nacional, permitiéndonos conocer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de UCIP, considerando como variable independiente cuidado de enfermería y sus dimensiones técnico científico, humana y entorno. variable dependiente nivel de satisfacción de las madres del servicio de pediatría en sus dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento. El presente proyecto se sustenta en la teoría de: Jean Watson “Teoría del cuidado Humanizado”, que define la enfermería como una práctica transpersonal que prioriza la conexión humana, la empatía y la dignidad del paciente sobre el mero tratamiento técnico.

Justificación Metodológica

En esta investigación se emplearán herramientas válidas y confiables que permitieran generar conocimiento que pueda ser aplicado a diversas investigaciones y estudios posteriores a realizarse en diversas instituciones. Enfatizar que este proyecto es uno de muchos precedentes que impactan en la mejora de la calidad del cuidado enfermero, esto es fundamental para la satisfacción del usuario. Asimismo, ejecutaremos la validez y confiabilidad de los instrumentos,

con la intención de observar el comportamiento de los instrumentos en el ámbito local

Justificación Práctica y social

El estudio sobre el cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres en la UCIP es fundamental para identificar oportunidades de mejora y desarrollar estrategias efectivas que respondan a las necesidades específicas de los pacientes y sus familias.

A nivel práctico, se logrará identificar oportunidades de mejora en el cuidado de enfermería en la UCIP, desarrollando estrategias efectivas para mejorar la atención y satisfacer las necesidades de pacientes y familias, nos permitirá como sector salud implementar planes de mejora continua para priorizar la calidad y la eficiencia, permitiendo así capacitar al personal de enfermería en prácticas basadas en la evidencia.

Por otro lado, a nivel social lograremos fortalecer la confianza y la satisfacción de los padres con el servicio de salud mejorando así la experiencia de los pacientes y sus familias en la UCIP, obteniendo de esta forma un impacto positivo para el fortalecimiento del sistema de salud y logrando promover una atención más humanizada y centrada en el paciente.

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Sileshi et al.(2023), en Etiopia realizaron un estudio llamado “Satisfacción de los padres hacia la atención brindada en la unidad de cuidados intensivos neonatales pediátricos y sus factores asociados en hospitales integrales y de referencia del sur de Etiopía “ Un estudio transversal con 401 padres en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) de Etiopía, realizado entre el 28 de marzo y el 28 de abril de 2022, encontró que el 63% de los padres estaba satisfecho con la atención recibida. Los factores que se asociaron con la satisfacción de los padres incluyeron no tener educación formal (AOR: 0,15; IC del 95%: 0,07-0,31). Los datos se recopilaron mediante un cuestionario estructurado y se analizaron con SPSS versión 25, utilizando regresión logística bivariada y multivariada. El estudio sugiere que la falta de educación formal es un factor significativo en la satisfacción de los padres con la atención en UCIN. llegando a la conclusión que casi dos tercios (63%) de los padres estaban satisfechos con la atención en la UCIN. También encontraron que la falta de educación formal se asociaba con menor satisfacción. Sugieren que abordar las necesidades de padres con menos educación podría mejorar la satisfacción general.

Zepeda Pérez (2021), en España, en su investigación “nivel de satisfacción materna – paterna en relación a los cuidados de enfermería al pediátrico en riesgo de una unidad de UCIP”, objetivo: valorar el nivel de satisfacción de madres y padres del recién nacido hospitalizado en relación con la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Cuidados Intensivos Neonatales del HUCA durante el año 2021, su estudio fue transversal, descriptivo no experimental, la población estuvo constituida por 24 padres y madres, se les aplico el instrumento Escala de Satisfacción de Enfermería en Cuidados Críticos (NICSS) y CARE-Q de 49 ítems, reconociendo la puntuación media de

satisfacción de los padres fue de 5,07 $\pm$ 2.92, con una puntuación máxima de 6, medida en una escala de Likert, al examinar las variables del instrumento en relación con el indicador técnico-científico y humano, se observa que el 89% de los encuestados expresan satisfacción con el servicio prestado. Se concluye que los participantes estaban muy satisfechos con la calidad del trato dispensado por las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos pediátrico (UCIP).

Echeverría Flores (2021), en Ecuador, en su investigación “Percepción del cuidador informal sobre el cuidado humanizado de enfermería en pacientes pediátricos del hospital Delfina Torres de Concha”, tiene como objetivo : conocer la opinión de los cuidadores sobre los cuidados que brindan las enfermeras a sus hijos en la unidad de UCI". Realizó un estudio en el que observó y describió a un grupo de 153 padres mediante un cuestionario con 22 preguntas.

Los hallazgos muestran que en las 3 áreas: características sociodemográficas, 65% son mujeres; en cuidados humanizados, 49% sienten que su hijo es tratado amablemente por la enfermera y 39% son informados sobre los cuidados que se le dan al niño; y en satisfacción con los cuidados de enfermería, 51% mencionan saber quién es la enfermera encargada del cuidado de su hijo y 60% del personal de enfermería se ha visto comprensivo. Concluyen que se identificó un fuerte sentido de humanización de los cuidados de enfermería en los pacientes pediátricos, lo que condujo a una completa satisfacción con los servicios de enfermería.

Ramírez Perdomo et al. (2020), en Colombia, en su investigación “Experiencias de cuidado de padres y profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados intensivos”, que tiene como objetivo “analizar la relación entre el cuidador y profesional de enfermería en el acto de cuidado al recién nacido hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos neonatales”, este estudio empleó un enfoque cualitativo fenomenológico-hermenéutico para recopilar datos mediante entrevistas, la muestra fue de 60 madres. concluyeron que la relación entre los

cuidadores y las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos pediátrico se forma en un entorno desconocido para los cuidadores. Los cuidadores expresaron la importancia de sentirse atendidos, apoyados y escuchados. La comunicación eficaz y la formación continua se identificaron como elementos cruciales para satisfacer estas necesidades. Estos aspectos contribuyen a la transformación de la práctica enfermera, haciéndola más compasiva y centrada en la persona.

Jaramillo y Osorio (2021), en Ecuador, en su investigación “Evaluación de la satisfacción de los padres en función de la calidad del servicio del personal sanitario en el área de neonatología del hospital Matilde Hidalgo de Procel de la ciudad de Guayaquil”, tiene como objetivo determinar la “calidad del cuidado de enfermería y percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en el servicio de pediatría, Medellín, Colombia 2021”, el diseño de la investigación se caracteriza por ser un estudio descriptivo transversal. Los resultados para la dimensión monitorean y hace seguimiento fue de 95.2%, Accesibilidad 90.8%, Mantiene relación de confianza 88.6%, Conforta 87.2%, Explica y facilita 86.3%. Se concluye que la perspectiva de los padres sobre la calidad de los cuidados de enfermería prestados en la unidad pediatría es predominantemente favorable. No obstante, es posible constatar la necesidad de mejorar elementos como las interacciones interpersonales y los mecanismos de comunicación.

Antecedentes Nacionales

Fretel Quiroz et al., (2021), en Pucallpa, realizó una investigación “Satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa”, tiene como objetivo de " determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa”, el estudio fue transversal y descriptivo, con

enfoque cuantitativo, la población incluyó 62 madres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría que completaron una encuesta CARE-Q con 23 ítems en siete categorías. Se concluyó que más de la mitad de las madres encuestadas expresan nivel de satisfacción intermedia con tendencia al nivel de satisfacción completa, pero aún persiste un considerable porcentaje que expresan insatisfacción.

Pariasca Perez, (2023), en Lima, realizó una investigación “Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José” que tiene el objetivo de "investigar la conexión entre la satisfacción de las madres y cuidados de enfermería a los recién nacidos en el Hospital San José del Callao", el estudio fue transversal y descriptivo, con enfoque cuantitativo, la población incluyó 130 madres de recién nacidos que completaron una encuesta CARE-Q con 23 ítems en siete categorías. En los resultados, el 79,2% de las madres reportaron alta satisfacción con los cuidados de enfermería recibidos. En cuanto a los aspectos "Técnico-científico", "Humano" y "Entorno", el 90%, el 76,9% y el 80% de las madres, respectivamente, declararon estar muy satisfechas. En conclusión, el estudio indica que la satisfacción de las madres está estrechamente relacionada con varios aspectos del cuidado del recién nacido.

Loza Jones y Lloclla Palomino. (2023), en Pucallpa, en su estudio “Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería en el servicio de UCI del Hospital Amazónico de Yarinacocha”, que tiene por objetivo medir el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería en el servicio de UCI del Hospital Amazónico de Yarinacocha, presenta un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, no experimental, la muestra conformada por 50 madres, quienes fueron sometidos a un cuestionario. En relación con las distintas dimensiones de los cuidados de enfermería, se

observa que el 66% de los individuos expresan satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión procedimental, mientras que el 60% declaran satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión humana. Se concluye que específicamente el 54% de mamás manifestó su insatisfacción con la calidad de los cuidados de enfermería brindados en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico Yarinacocha.

Saavedra Rodríguez(2021), en Iquitos, nos refiere en su investigación “Satisfacción del cuidado de enfermería en padres de familia en UCIP del hospital regional de Loreto” cuyo objetivo es determinar la satisfacción del cuidado de enfermería en padres de familia en UCIP del hospital regional de Loreto, el diseño fue descriptivo de corte transversal, la población fue conformada por 20 madres a los que se le aplicó un cuestionario Care Q, en cuanto al entorno, la mayoría de los padres (55%) experimentaron estancias hospitalarias de entre 1 y 5 días. Esta duración de la estancia se asoció a un alto nivel de satisfacción. Además, el 60% de los padres se mostraron satisfechos con los aspectos técnico-científicos de los cuidados prestados, mientras que el 30% declararon haber sido atendidos con igualdad y agrado. En consecuencia, se puede concluir que el nivel de satisfacción con los cuidados prestados por el personal de enfermería del servicio de UCIP fue alto, ya que el 84,2% expresó un alto grado de satisfacción y el 15,8% indicó un nivel de satisfacción moderado.

Bach , Iquitos el 2021, nos refiere en su investigación “Satisfacción del cuidado de enfermería en padres de familia en uci neonatología hospital regional de Loreto” que tiene como objetivo determinar la satisfacción del cuidado de enfermería en padres de familia en uci neonatología hospital regional de Loreto, el diseño fue descriptivo de corte transversal, la población fue conformada por 20 madres a los que se le aplico un cuestionario Care Q, en cuanto al entorno, la mayoría de los padres (55%) experimentaron estancias hospitalarias de entre 1 y 5

días. Esta duración de la estancia se asoció a un alto nivel de satisfacción. Además, el 60% de los padres se mostraron satisfechos con los aspectos técnico-científicos de los cuidados prestados, mientras que el 30% declararon haber sido atendidos con igualdad y agrado. En consecuencia, se puede concluir que el nivel de satisfacción con los cuidados prestados por el personal de enfermería del servicio de UCI neonatológica fue alto, ya que el 84,2% expresó un alto grado de satisfacción y el 15,8% indicó un nivel de satisfacción moderado.

Marco Conceptual

Calidad de la Atención

La calidad de atención en el ámbito de la salud, está referida al elevado nivel de profesionalismo que muestran los profesionales para cubrir las demandas de la población, mediante el uso racional de los recursos materiales y humano, para obtener un alto grado de aceptación sobre el cuidado que se ofrece; por lo tanto es necesario se estima que la calidad, es nada más que la autonomía de juicio propio sobre algún hecho o suceso en la línea de la atención en salud, técnica o interpersonal la cual se puede precisar la atención (Szulik, 2023). La calidad de atención técnica, es aquella que se funda en aplicar el conocimiento globalizado, de tal forma que se brinde el máximo bienestar para la salud. Por ello, el grado de la calidad de atención, es definido en la medida que la atención prestada sea capaz de satisfacer la necesidad del usuario, así como alcanzar un equilibrio entre los riesgos y beneficios (Rojas-Armadillo et al., 2023).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), “define a la calidad de atención como, las características propias que engloban a los servicios de salud para con los usuarios, gozando así de las actividades que conforman el primer nivel de atención, prestados a la población”. Los propósitos más precisos y claros que pueden estar más relacionados a la calidad de atención son el agrado del paciente, el avance simultaneo del servicio y la eficiencia en la prestación del

servicio (Instituto Nacional de Salud, 2022).

Calidad del Cuidado de Enfermería

La calidad de atención en enfermería, se encuentra enlazado en algo que va más allá del cumplimiento de diversas funciones que comprenden el rol del profesional para el cuidado de los pacientes, sino que también están relacionados al recurso científico, la toma de decisiones y la realización de acciones que estén dirigidas a las necesidades del paciente. Esto mismo comprende las acciones necesarias en el nivel afectivo, la actitud y compromiso que tenga en profesional con la acción profesional para ofrecen una excelente atención mostrando siempre una actitud empática a la hora de entablar comunicación con el usuario. (Ruiz-Cerino et al., 2020).

Florence Nightingale, que fue la precursora a la introducción del concepto de calidad en la atención al paciente, argumentó que “Los patrones de enfermedad pueden cambiar cuando comparamos los tratamientos con los resultados y usamos herramientas para medir la efectividad de los sistemas de atención y la atención hospitalaria” (Molina Regalado Jessica, 2015).

Según Henderson, la calidad de la atención es un conjunto de características y acciones que permiten que cada paciente se recupere, responda a sus necesidades y satisfaga sus expectativas, logrando así la mayor satisfacción posible para los usuarios y profesionales. La atención es la esencia de la enfermería, Leninger en 1984, realizó los primeros intentos de sistematizar y clasificar conceptualmente la noción de cuidados transcultural, sostiene que: “el cuidado es la esencia y el campo central, unificador y dominante que caracteriza a la enfermería”, para la enfermera el cuidado es un objetivo con la más alta dedicación al paciente. (Ulloa Sabogal et al., 2021).

Dimensiones de la Calidad. El Colegio de Enfermeros del Perú, en su documento “Normas para la Gestión de la Calidad de la Atención de Enfermería (2008)”, ha tomado en

cuenta las propuestas de Avedis Donaveján, que establece tres dimensiones: aspectos técnicos de la atención, relaciones interpersonales, y entorno de la atención. Tales dimensiones se expresan de la siguiente manera: (Valera Montalvan et al., 2020).

Dimensión Técnica. Donabedian refiere que los cuidadores deben aplicar la ciencia y la tecnología para maximizar los beneficios para la salud de sus usuarios, abordar tanto los problemas potenciales como los reales sin aumentar simultáneamente los riesgos y brindar beneficios para la salud. (Rodríguez et al., 2022). El Ministerio de Salud establece la dimensión Técnico-Científica está orientada a los aspectos científico-técnicos de la atención de salud y se caracteriza por:

- ✓ Efectividad: Describe los efectos positivos en el estado de salud.
- ✓ Eficacia: Describe el logro de las metas de salud mediante la adecuada aplicación de las normas técnicas y administrativas.
- ✓ Eficiencia: Se trata de utilizar correctamente los recursos para lograr los resultados deseados.
- ✓ Continuidad: Es la prestación continua e ininterrumpida de un servicio.
- ✓ Seguridad: Es la forma en que se prestan los servicios de salud, determinada por el proceso de atención, con el objetivo de brindar beneficios y mitigar los riesgos para la salud del paciente.
- ✓ Integralidad: Cuando los usuarios reciben los beneficios de salud requeridos por su condición mientras se preocupan por la salud de sus acompañantes. (MINSA, 2022)

Dimensión Interpersonal. Avedis Donabedian argumenta resalta que los valores, la cultura y las costumbres locales moldean la relación médico-paciente, definiendo lo apropiado y moral. Según el Ministerio de Salud, esto se traduce en respeto a la individualidad,

información transparente, atención a necesidades, trato cálido y una ética guiada por valores sociales, para guiar la conducta y las responsabilidades de los equipos médicos y administradores multidisciplinarios. (Urgell-Cuevas et al., 2023).

Dimensión del Entorno. Donabedian refiere que los profesionales de la salud proporcionan los recursos y la atención necesarios para garantizar que los pacientes tengan cierta tranquilidad sobre los servicios prestados. Conveniencia significa todas las características de un lugar donde se brindan servicios que hacen que la atención médica sea conveniente, agradable, placentera, privada y deseable (Alvarez, 2022).

Para el MINSA, la dimensión entorno se refiere a los beneficios disponibles para los centros de salud hospitalarios, es decir, beneficios que se llevan a los pacientes a un precio razonable. Esta dimensión incluye elementos de comodidad, distribución, limpieza, orden, privacidad y seguridad del paciente de los servicios recibidos (Shimabuku et al., 2013).

Satisfacción de los Padres

La satisfacción del usuario es una medida subjetiva del éxito del sistema de información que sirve como indicador de medidas de rendimiento más objetivas que a menudo no están disponibles, la satisfacción se considera un indicador suave con un componente sobresaliente

(Hernández Tello et al., 2022). Al ser subjetivo, pone más énfasis en las percepciones y actitudes que en criterios objetivos concretos. Uno de los autores más representativos al hablar de la satisfacción del paciente es Avedis Donabedian “como indicador de la eficacia e incluso de la gestión objetiva de la calidad de los servicios sanitarios”. Es el centro el que determina la calidad de la atención médica. (García et al., 2023).

La calidad de la atención consta de varias características o parámetros objetivos y subjetivos. Es importante comprender la dimensión de la calidad para saber cómo nuestros

clientes definen la calidad de nuestro servicio. (Souza et al., 2020).

Niveles de la Satisfacción. Luego de recibir una atención por el personal de servicio, los clientes experimentan uno de estos niveles de satisfacción:

a. Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

b. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del prestador de servicios de salud coincide con las expectativas del cliente (Avila & Cañas-Lucendo, 2023).

Dimensiones de la Satisfacción de los Padres. Según Jota et al.(2022) las dimensiones de la satisfacción son:

Humana. Abarca la atención que la institución sanitaria y su personal prestan a los pacientes y sus familias, con profesionalidad, precisión y respeto por los derechos de la persona, la protección de su bienestar y una atención integral, al tiempo que se fomenta el apoyo familiar al paciente sin aislarlo de la atención que se presta al niño. Del mismo modo, implica comprender las necesidades del niño y de sus padres, tratarlos con calidez y amabilidad, dirigirse a ellos por su nombre y demostrar otras cualidades humanas que el niño merece por parte del equipo sanitario (Poma & Pérez, 2020).

Oportuna. Se trata de la prestación de cuidados en el momento oportuno, en un contexto adecuado a las necesidades del paciente, basada en la identificación precisa del cuadro clínico, los diagnósticos de enfermería y los planes de cuidados establecidos por la enfermera. La enfermera es la profesional más competente para garantizar la prestación oportuna de los cuidados, debido a su formación profesional, su presencia continua junto al paciente y su responsabilidad en la monitorización y los cuidados generales — incluidos garantizar el confort, administrar medicamentos y ayudar en procedimientos

más complejos (Janampa Barreto, 2020).

Continua. Implica proporcionar al paciente una atención ininterrumpida y continua, adaptada a sus necesidades. Los pacientes pediátricos y sus padres reciben este tratamiento, que incluye informar sobre la dieta del paciente, involucrar a los padres en el cuidado del niño y proporcionar información clara y comprensible sobre el estado del paciente y cualquier posible dificultad (Pichardo et al., 2011).

Segura y Libre de Riesgo. Con el fin de garantizar el bienestar psicológico, social y físico, se basa en tratamientos seguros administrados al individuo, a la familia y a la comunidad. Para prevenir los efectos negativos, actuar con rapidez e informar a los familiares al respecto, es necesario contar con los conocimientos necesarios. (Jota et al., 2022).

Rol de la Enfermera

A lo largo de los años, la atención del cuidado enfermero en pediatría ha evolucionado llegando a ser el eje principal, atendiendo las necesidades de un ser humano incapaz de tener autonomía en la realización de sus principales funciones fisiológicas, con un alto nivel de dependencia hasta los 28 días de vida. (Cáceres Pérez et al., 2021).

Concluimos que la calidad de la atención es consistente con las necesidades del cliente, lo que se puede medir por la satisfacción que experimentan los clientes como resultado de la atención que reciben, con foco en el cliente, el trabajo en equipo y la mejora de procesos. La observación de las opiniones de los usuarios como herramienta de evaluación sensible y específica para determinar las condiciones de la satisfacción de los usuarios tales como equidad, confiabilidad, eficiencia, buen trato, respeto, información, continuidad y comodidad. (Urrutia-Egaña et al., 2021).

Bases Teóricas

La investigación se fundamenta en la “Teoría del Cuidado Humanizado” de Jean Watson: La compasión es la parte más básica de nuestro ser, el acto más primitivo que una persona puede hacer para estar presente en relación con quienes lo necesitan. El cuidado está diseñado para satisfacer las necesidades de la persona, que sólo pueden expresarse eficazmente en las relaciones interpersonales, y el cuidado contribuye a la satisfacción de las necesidades, posibilitando así que la persona elija la mejor opción. Desde la perspectiva de Jean Watson, el cuidado humanizado se fundamenta en la compasión como expresión esencial del ser humano.

Esta teoría propone una visión profunda y relacional de la práctica enfermera, en la que los metaparadigmas clásicos de la disciplina - persona, entorno, salud y enfermería, se entrelazan en un marco ético y afectivo (Valencia Contrera & Melita Rodríguez, 2022).

Según Watson el celo de enfermería es un cuidado humanizado y se ha convertido en una filosofía de vida aplicada al trabajo de los enfermeros, haciendo de la enfermería un valor personal y profesional necesario encaminado a la preservación, recuperación y cuidado de sí mismo, definido como una actividad. Las enfermeras están científica, filosófica y moralmente comprometidas con la protección de la dignidad y el mantenimiento de la vida a través del cuidado humano de los pacientes (Valencia Contrera & Melita Rodríguez, 2022).

Se concluye que la calidad de la atención es consistente con las necesidades del cliente, lo que se puede medir por la satisfacción que experimentan los clientes como resultado de la atención que reciben, con foco en el cliente, el trabajo en equipo y la mejora de procesos. La observación de las opiniones de los usuarios como herramienta de evaluación sensible y específica para determinar las condiciones de la satisfacción de los usuarios tales como equidad, confiabilidad, eficiencia, buen trato, respeto, información, continuidad y comodidad (Urrutia-

Egaña et al., 2021).

Definición de Términos

Calidad de la atención: Nivel de profesionalismo que muestra el personal de salud para cubrir las demandas de la población, utilizando recursos materiales y humanos de manera racional para obtener un alto grado de aceptación.

Calidad del cuidado de enfermería: Atención que va más allá del cumplimiento de funciones, relacionada con el recurso científico, toma de decisiones y acciones dirigidas a las necesidades del paciente.

Dimensión técnica: Aplicación de la ciencia y tecnología para maximizar beneficios para la salud.

Dimensión interpersonal: Relación entre el personal de salud y el paciente, basada en valores, cultura y costumbres locales.

Dimensión del entorno: Recursos y atención necesarios para garantizar la tranquilidad del paciente.

Satisfacción de los padres: Medida subjetiva del éxito del sistema de información, indicador de medidas de rendimiento más objetivas.

Insatisfacción: Desempeño recibido no alcanza expectativas.

Satisfacción: Desempeño percibido coincide con expectativas.

Capacidad de respuesta: Disposición de servir a los usuarios de manera rápida y oportuna.

Empatía: Capacidad de ponerse en el lugar del otro.

Fiabilidad: Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta.

Seguridad: Ambiente sin peligros, daños ni riesgos.

Aspectos tangibles: Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución de salud.

Rol de la enfermera: Atención del cuidado enfermero en pediatría, atendiendo necesidades de un ser humano incapaz de tener autonomía.

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

El presente trabajo de investigación se desarrollará en un hospital en Lima, es un centro hospitalario pediátrico quirúrgico y especializado de Alta complejidad que atiende niños, niñas y adolescentes, referidos de otros Hospitales a nivel nacional, atiende de forma gratuita a menores con diagnósticos graves y complejos, como cáncer infantil o enfermedades que requieren de trasplantes, brindando esperanza a miles de familias.

Esta institución se ha consolidado como un centro de referencia nacional en atención pediátrica de alta complejidad. Gracias a su avanzada tecnología médica, la gratuidad de sus servicios y un modelo centrado en el bienestar de la familia, atienden casos complejos, como cardiopatías congénitas, tumores en el cerebro, leucemias, quemaduras severas, traumatismos y malformaciones, Esta institución tiene un total de 338 camas, 272 para Hospitalización, 59 para Unidad de Cuidados Intensivos – UCI y 7 para Emergencia.

Cuenta con las especialidades de atención integral del paciente quemado, cardiología y cirugía cardiovascular, cirugía neonatal y pediátrica compleja, especialidades quirúrgicas Neurocirugía, pediatría y especialidades pediátricas y la especialidad de trasplante de medula ósea, cada unidad cuenta con su área respectiva de unidad de cuidados intensivos. En el área de UCIP se atiende diariamente pacientes gran quemados con más del 20% de quemadura en cuerpo, siendo un área restringida y crítica por el estado general de salud que ingresa el paciente, el área de uci quemados cuenta con 6 unidades con el equipamiento de última generación y personal altamente calificado ubicada en el distrito provincia y departamento de Lima, este proyecto tendrá un tiempo estimado de 2 meses.

Población y Muestra

Población

La población de análisis estará formada por 35 padres de pacientes atendidos en la UCIP de un hospital en Lima.

Muestra

El tipo de muestreo para la presente investigación será censal, según lo describe López (1998), se refiere a la práctica de incluir a toda la población en un estudio por ser pequeña. Es por ello que esta investigación estará constituida por una totalidad de la población de 35 padres de los pacientes atendidos en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de un Hospital de Lima; teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterio de Inclusión.

- ✓ Padres de pacientes atendidos en la uci pediátrica en el periodo julio a agosto 2026.
- ✓ Padres que brinden su consentimiento informado.

Criterios de Exclusión.

- ✓ Padres ausentes. (niños de albergue).
- ✓ Padres quechua hablantes.

Tipo y Diseño de Investigación

La investigación es de tipo descriptivo correlacional ya que permiten la formulación de hipótesis previas a la recolección y análisis de datos; emplea el análisis numérico para examinar los datos obtenidos mediante enfoques estadísticos, lo que conducirá a descubrimientos

innovadores. (Galván et al., 2024). Y con un diseño no experimental ya que se basa en los aspectos, ideas, soluciones, eventos ambientes o situaciones porque implica la variable midiendo la causa. Es de corte transversal ya que tienen diferentes características que se encargaran de poder recopilar información durante un periodo de tiempo prolongado. (Alvarado & Jimeno, 2001).

Formulación de Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de los padres del servicio de unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital, lima 2025.

Ho: No Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de los padres del servicio de unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital, lima 2025.

Hipótesis Específicas

H1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción de los padres del servicio de unidad de cuidados intensivos pediátricos.

H0: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción de los padres del servicio de unidad de cuidados intensivos pediátricos.

H2: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión humana y el nivel de satisfacción de los padres del servicio de unidad de cuidados intensivos pediátricos.

H0: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión humana y el nivel de satisfacción de los padres del servicio de unidad de cuidados intensivos pediátricos.

H3: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los padres del Servicio de unidad.

H0: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los padres del Servicio de unidad.

Identificación de Variables

V1: Calidad del cuidado enfermero (variable independiente).

V2: Nivel de Satisfacción (variable dependiente).

Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Variable 1 Calidad del cuidado enfermero	La calidad en la atención sanitaria comprende un conjunto de acciones orientadas a responder eficazmente a las necesidades del paciente. Este concepto abarca dimensiones humanas, técnicas y clínicas, cuyo propósito es garantizar una prestación de servicios de salud integral y eficiente. (Ruiz-Cerino et al., 2020).	Optimización del desempeño profesional del personal de enfermería en el área pediátrica mediante prácticas eficientes y efectivas.	Dimensión - Técnico -Científica - Humana - Entorno	Preguntas 1-5 Preguntas 6 -11 Preguntas 12 -16 Escala de Likert: 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre	Cuali tativa Ordinal Baja calidad: 16- 26 puntos. Moderada calidad: 27-37 puntos. Alta

calidad: 38-
48 puntos

Variable 2	La satisfacción materna se define como la manifestación consciente y directa de la madre frente a la atención brindada hacia su hijo, reflejando su percepción y valoración del	La satisfacción materna se expresa en la reacción de la madre ante diversos elementos del cuidado recibido, tales como la claridad en la información,	Dimensión - Humana - Oportuna - Continua - Segura libre de riesgo	Preguntas 1 – 8 Preguntas 9 – 14 Preguntas 15 – 19 Preguntas 20 – 26	Cualitativa Ordinal
Nivel de Satisfacción					Baja satisfacción: 26- 60 puntos

d	cuidado recibido.”	el apoyo brindado,		moder
e los	(Lucy MdR, 2007)	el nivel de confort, el		ada
padres		cumplimiento de sus	Escala de	satisfacción:
		expectativas, la	Likert:	61-95 puntos.
		preservación de la	1. Nunca	
		confianza y la continuidad	2. Casi nunca	Alta
		en la atención.”	3. Ocasionalmente	satisfacción: 96-
			4. Prácticamente	130 puntos.
			siempre	
			5. Siempre	

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

La recolección de datos se llevará a cabo mediante encuestas estructuradas, diseñadas con respuestas específicas que resulten fáciles de comprender y contestar por los participantes, y que además permitan una cuantificación sencilla. Estas encuestas se aplicarán a la muestra representativa del estudio, y los datos obtenidos serán procesados al concluir su aplicación utilizando tablas en Excel. Se estima que el tiempo necesario para completar cada encuesta será de 15 minutos (Robles Cáceres, 2021)

Instrumento1: calidad de la atención de enfermería

La escala creada por Guerra en 2018 en Loreto y modificada por Robles (2021) en Lima se aplicará a la primera variable, está compuesta por 16 ítems, utiliza una escala de valoración tipo Likert con puntuaciones de 3 para «Siempre», 2 para «A veces» y 1 para «Nunca». Su administración dura unos 15 minutos. Los siguientes rangos determinarán la puntuación: calidad deficiente (16-26 puntos), calidad moderada (27-37 puntos) y calidad buena (38-48 puntos).

Instrumento2: satisfacción de los padres

El instrumento desarrollado por Loayza en 2022 se utilizará para la segunda variable, consta de 26 preguntas en total, divididas en cuatro categorías: aspecto humano (preguntas 1-8), oportuna (preguntas 9-14), continua (preguntas 15-19) y segura libre de riesgo (preguntas 20-26). Los siguientes criterios sirvieron de base para la escala de evaluación: nunca (1), casi nunca (2), ocasionalmente (3), prácticamente siempre (4) y siempre (5). La puntuación será la siguiente: una puntuación de 96 o más indica una alta satisfacción; una puntuación de 61 a 95 indica una satisfacción moderada; y una puntuación inferior a 60 indica una baja satisfacción.

Validez y Confiabilidad

Validez. Se incluyeron las opiniones de profesionales expertos en el tema de estudio, quienes aplicaron el coeficiente V de Aiken a cada ítem del cuestionario y emitieron un veredicto favorable sobre su ejecución.

- Instrumento 1: Cinco expertos en cuidados intensivos de enfermería pediátrica evaluaron el instrumento de calidad del cuidado enfermero, alcanzando un elevado nivel de validez del 0,97%.
- Instrumento 2: En el caso del instrumento de satisfacción de los padres, su validez se determinó mediante los promedios realizadas a través de preguntas en su funcionamiento binomial, lo cual fue llevado a cabo por ocho jueces expertos. El resultado de la validez fue del 0,90%.

Con el fin de determinar la validez de los instrumentos en la unidad de cuidados intensivos pediátricos, las autoras llevamos a cabo un estudio piloto con treinta padres. Para ello, entrevistamos a cinco expertos que utilizaron el coeficiente V de Aiken, lo que arrojó un resultado favorable de 0,95 para cada instrumento.

Confiabilidad. Se utilizó el alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad de los instrumentos:

- Instrumento 1: Creado por Guerra en Loreto en 2018 y modificado por Robles en Lima en el año 2021, obtuvo una puntuación de 0,810, lo que indica una gran estabilidad, fiabilidad y la idoneidad y metodología de las preguntas formuladas.
- Instrumento 2: Loayza en el año 2022, obtuvo una puntuación de 0,953, lo que indica una excelente técnica, coherencia y fiabilidad en las preguntas formuladas. Del mismo modo, las autoras decidieron utilizar la misma muestra piloto de 30

padres de la unidad de cuidados intensivos pediátricos para evaluar la fiabilidad de ambos instrumentos.

Para ello, empleamos el alfa de Cronbach, y los resultados fueron de 0,78 y 0,773 para cada instrumento, respectivamente.

Proceso de Recolección de Datos

Se iniciará el proceso de recolección de datos Enviando la Carta de Presentación, es decir; se enviará la carta de presentación institucional al director del Instituto Nacional, explicando el propósito de la investigación y solicitando autorización para aplicar cuestionarios en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. Luego se procederá a Coordinar con el director o jefe del Instituto Nacional para obtener la autorización correspondiente, logrando de esta manera acordar fecha y hora para aplicar los cuestionarios. Seguido de ello se realiza la coordinación con la institución y jefe de servicio para proceder a entregar y explicar a los padres de familia sobre el consentimiento informado a firmar de estar de acuerdo con dicha recopilación de información.

Identificando a los padres de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, se les explicara el propósito y alcance de la investigación, una vez entendido y aceptado se obtendrá la firma del consentimiento informado de los padres que acepten participar. Finalmente se procederá a aplicar el Instrumento, Aplicar los cuestionarios, según acuerdo con los padres. Asegurarse de que los padres comprendan las preguntas y puedan responder de manera adecuada.

Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez finalizada la recolección de datos mediante los instrumentos seleccionados, estos serán organizados para su procesamiento estadístico utilizando Excel

10.0 y el software IBM SPSS Statistics versión 26. A través de este análisis se elaborarán tablas de frecuencias y porcentajes, con el propósito de comparar la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de los padres en el servicio de pediatría de un Instituto Nacional. Mediante estadística descriptiva se establecerán correlaciones entre las variables, permitiendo dar respuesta a las hipótesis y problemas formulados en el estudio.

Consideraciones Éticas

La recolección de datos se llevará a cabo garantizando el respeto por cada participante, reconociendo su derecho a la autodeterminación y a la toma de decisiones informadas mediante la firma del consentimiento informado. Se velará por el bienestar de los encuestados, asegurando que la información obtenida será utilizada exclusivamente con fines investigativos y que se mantendrá la confidencialidad absoluta de los datos proporcionados.

Principio de autonomía: Este principio articula los fundamentos de la bioética con la ética médica tradicional, entendida como el reconocimiento del individuo como agente responsable en la toma de decisiones. Su aplicación se refleja en el consentimiento informado, mediante el cual se formaliza la aceptación voluntaria de participar en el estudio.

Principio de beneficencia: El estudio busca generar beneficios para la población objeto de análisis, contribuyendo al abordaje de la problemática identificada. Asimismo, se espera que los hallazgos aporten al desarrollo de investigaciones orientadas a mejorar la calidad de vida de pacientes con tuberculosis.

Principio de no maleficencia: Toda investigación con implicaciones sociales debe preservar la integridad, privacidad y bienestar de los participantes, evitando cualquier tipo de perjuicio tanto a las instituciones involucradas como a la población seleccionada.

Justicia: Se enfocó en el bien común, aspecto clave en este trabajo, por lo cual siempre se

cuidará que el trato con todos los padres sea equitativo y homogéneo.

Limitaciones del proyecto

No hubo limitaciones para la elaboración del presente proyecto.

Administración del proyecto de investigación

Cronograma de Ejecución

Año		2026					
Actividades		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET
Proyecto	Búsqueda de información						
	Diseño de estudio						
	Aprobación (Comité de Ética)						
Ejecución	Recolección de datos						
	Procesamiento y análisis de datos						
	Redacción de borradores del artículo/Tesis						
Redacción	Dictaminación del artículo/Tesis						
	Sumisión del artículo en revista científica						
	Presentación de informe final						
Cierre							

Presupuesto

Tipo de Recursos	Cantidad	Precio por Unidad	Precio Total
Materiales de oficina copias	4	50.00	200.00
Materiales de escritorio:			
Hojas bond	2 mill	50.00	100.00
Lapiceros	3 doc	30.00	90.00
Incentivo	3	300.00	300.00
Licencias de Software		300.00	300.00
Equipos menores (Cámara, GPS, etc.)		300.00	300.00
Otros (especificar)			
Internet	5veces	100.00	500.00
Pago asesor	1	1000	1000
Total			2890.00

Referencias Bibliográficas

- Alban Meneses, C. de J., Sellan Icaza, V. M., & Moran Alban, C. L. (2020). La salud en los pueblos indígenas: atención primaria e interculturalidad. *Minerva*, 1(3).
<https://doi.org/10.47460/minerva.v1i3.14>
- Alvarez, L. M. (2022). Influence of the nursing practice environment on job performance. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202263>
- Avila, M., & Cañas-Lucendo, M. (2023). Niveles de satisfacción con la vida y su relación con la autoestima en adolescentes. *PSICOLOGÍA UNEMI*, 7(12).
<https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol7iss12.2023pp23-34p>
- Barreto Janampa, C. G. (2016). Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Pediatría en el Hospital General de Huacho 2016. *Bvsalud.org*. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1114417>
- Cabarcas Ortega, N. del S. (2021). gestión de la calidad del cuidado de enfermería con principios éticos*. *Revista Ciencias Biomédicas*, 2(1). <https://doi.org/10.32997/rcb-2011-3406>
- Cáceres Pérez, M. F., Castillo Castillo, N. I., Salinas Vergara, C. F., Bianchetti Saavedra, A. F., & Vega Flores, R. I. (2021). Beneficios del rol de enfermería en salud escolar, implementación a nivel internacional. Revisión sistemática. *Horizonte de Enfermería*, 32(2). https://doi.org/10.7764/horiz_enferm.32.2.192-211
- de Souza, R. A., Santos, M. S. dos, Messias, C. M., de Armada e Silva, H. C. D., Rosas, A. M. M. T. F., & da Silva, M. R. B. (2020). Evaluation of the quality of pre-natal care offered by the nurse: exploratory research. *Online Brazilian Journal of Nursing*, 19(3).

<https://doi.org/10.17665/1676-4285.20206377>

Echeverría Flores, C. A. (2021). Percepción del cuidador informal sobre el cuidado humanizado de enfermería en pacientes pediátricos del hospital Delfina Torres de Concha,

Esmeraldas-2021. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11731>

Enriquez, F. (2023). Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe.

Revista de Climatología, 23. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.167-186>

Estefanía, O. M. E., & Torres, N. C. (2023). Teoría de la adopción del rol maternal para cuidado del prematuro en la instancia domiciliaria. Brazilian Journal of Health Review, 6(1).

<https://doi.org/10.34119/bjhrv6n1-128>

Florence nightingale travel scholarships. (2000). Paediatric Nursing, 12(1).

<https://doi.org/10.7748/paed.12.1.5.s8>

Fretel Quiroz, N. M., Torres Vargas, E., Aranciaga Campos, H., Tapia Trujillo, R. H., & Bastos Vásquez, R. I. (2021). Satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. TecnoHumanismo, ISSN-e 2710-2394, Vol. 1, No. 2, 2021 (Ejemplar Dedicado a: Superfood), Págs. 36-48, 1(2), 36–48.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8178977&info=resumen&idioma=SPA>

García Escovar, C., & Barrera Paz, L. (2020). Análisis de la atención del usuario en los centros de salud de la provincia de Manabí-Ecuador. Enfermería Investiga, 5(4).

<https://doi.org/10.31243/ei.uta.v5i4.964.2020>

García, M. I. Á., Pérez, B. de F. C., Álvarez, H. R. P., Vázquez, R. Z., & Anoya, R. G. (2023).

Quality of care in chronic kidney disease from the perspective of the family doctor. A qualitative study. Salud Uninorte, 39(2). <https://doi.org/10.14482/sun.39.02.519.328>

- Guevara Ríos, E. (2021). Impacto de la pandemia en la salud materna en el Perú. *Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal*, 10(1).
<https://doi.org/10.33421/inmp.2021230>
- Hernández Tello, P. K., Lugo García, J., & Ordóñez Valencia, H. J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4). <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- Instituto Nacional de Salud. (2022). Boletín epidemiológico semanal 01 de 2023. *Boletín Epidemiológico Semanal*. <https://doi.org/10.33610/23576189.2023.01>
- Jota, M. C., Hernández, C. B. E., Orozco, G. L., López, T. E., Contreras, E. C., Cisneros, J. de la L. M., Lemus, C. C., & Alvarado, J. A. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control prenatal. *South Florida Journal of Development*, 3(2).
<https://doi.org/10.46932/sfjdv3n2-096>
- Loza Jones, L. K., & Lloclla Palomino, Y. E. (2023). Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022. Universidad Nacional de Ucayali.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/9405845>
- Loayza Canto, E. B. Canto, L., & Betsabe, E. (2022, enero 9). Quality of care and satisfaction of parents, in the pediatric emergency service, Rene Toche Groppo Chinch hospital. Repositorio Institucional de la Universidad de Wiener; Universidad Privada Norbert Wiener.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/items/338c067e-5502-4591-96dc-1c7d4ac1bbfc>
- Mendoza Morales, F. (2020). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. *Revista Vive*, 3(7). <https://doi.org/10.33996/revistavive.v3i7.40>
- Ministerio de. (2022). Ley 21375. Biblioteca Del Congreso Nacional, 1.

Ministerio de Salud. (s/f). Gob.pe. Recuperado el 21 de septiembre de 2025, de

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

Organización Panamericana de la Salud; OPS. (2023). Día Mundial contra el Cáncer 2023: Por unos cuidados más justos - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. Día Mundial Contra El Cáncer 2023: Por Unos Cuidados Más Justos.

Paredes Atocha, F. E. (2021). Calidad del cuidado enfermero en pediatría según las madres. Servicio de alojamiento conjunto – Neonatología Hospital Estatal Paita – Piura. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9736>

Pariasca Perez, R. A. (2023). Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería en pediatría del Hospital San José, Callao 2022. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121956>

Plan Decenal de Salud Pública 2022 - 2031, 53 Ministerio de Salud y protección social (2013).

Pichardo M. M, Justicia, F. J., Corredor, G. A., & Arráez, A. J. (2011). Satisfacción de los padres con el efecto del programa de prevención del comportamiento antisocial aprender a convivir para niños de 3 años. N de los padres con el mismo. International Journal of Developmental and Educational Psychology Revista INFAD de psicología, 3(1), 61–70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5482742>

Poma Asmat, L. A., & Pérez Saavedra, F. V., (2020). Nivel de Satisfacción de los Padres sobre la Atención de Enfermería en Niños que Asisten al Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño. (s/f). Cienzialatina.org. Recuperado el 27 de marzo de 2026, de <https://cienzialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9275/13787>

- Quille Manobanda, D. N., & Chipantiza Barrera, M. V. (2023). Percepción de los familiares de pacientes en la unidad de cuidados intensivos sobre la atención recibida. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1).
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.220>
- Ramírez Perdomo, Cl. A., Quintero Reina, C. D., Cuellar Osorio, Z. F., López Murcia, M. I., Heredia Conde, M. O., Pulido Vaca, M. C., & Suarez Medina, M. J. (2020). Experiencias de cuidado de padres y profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados intensivos neonatal. *Cult. Cuid. Enferm*, 17(2), 82–95. <https://doi.org/10.18041/1794-5232/cultrua.2020V17N2.7660>
- Robles Cáceres, M. E. Cáceres, R., & Elizabeth, M. (2021). Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020. Gob.pe.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_c25cfd96267e25f54c0e492911f4e908/Details
- Rodríguez, L., Fiscarelli, D., & Fernández, J. L. (2022). La dimensión técnica en la enseñanza proyectual: entre la ciencia y el diseño. *Arquitectno*, 19.
<https://doi.org/10.30972/arq.0195969>
- Rojas-Armadillo, M. de L., Torres-Soto, N. Y., Martínez-Ramírez, B., Suárez Lara, G. A., Orozco González, C. N., & Peña Torres, E. F. (2023). Influencia de la percepción de la calidad de atención sobre la salud en estudiantes universitarios. *Horizonte Sanitario*, 22(3). <https://doi.org/10.19136/hs.a22n3.5631>
- Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la

- perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*, 14.
<https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Saavedra Rodriguez, E. (2021). Grado de satisfacción del cuidado de enfermería en padres de familia en UCI pediatría hospital regional de Loreto, 2021. Universidad Científica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.14503/1532>
- Sileshi, E., Mohammed, B., Eshetu, D., Dure, A., Bante, A., Mersha, A., & Geltore, T. E. (2023). Parental Satisfaction towards Care Given at Neonatal Intensive Care Unit and Associated Factors in Comprehensive and Referral Hospitals of Southern Ethiopia. *Journal of Pregnancy*, 2023, 3338929. <https://doi.org/10.1155/2023/3338929>
- Szulik, D. (2023). Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 34(67 (ene-abr)). <https://doi.org/10.33255/3467/1291>
- Tomas Girón, M. G., & Mori Castro, J. A. (2024). Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en una Clínica de Ozonoterapia de Lima. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(1).
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1583>
- Torres-Buenfil, R. G., Aguilar-Erosa, J. A., & Bolado-García, P. B. (2020). Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. *Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc*, 28(1).
- Ulloa Sabogal, I. M., Valbuena Durán, L. D., & Camargo Figuera, F. A. (2021). Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Revista Cuidarte*. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1130>
- Urgell-Cuevas, W., Gogiascochea-Trejo, M. C., Nachón-García, M. G., Pavón-León, P., Montes-Villaseñor, E., & Blázquez-Morales, M. S. L. (2023). Calidad de la atención en

- pacientes oncológicos desde la perspectiva del personal de salud. *Journal of Healthcare Quality Research*, 38(3). <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2022.09.003>
- Urrutia-Egaña, M. J., Perucca-Gallegos, D., & Valdés-Martinic, C. F. (2021). Enfermera de Práctica Avanzada en Chile: identificando barreras y oportunidades para el ejercicio del rol. *Enfermería Universitaria*, 18(2). <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2021.2.952>
- Valencia Contrera, M. A., & Melita Rodríguez, A. (2022). Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. *Benessere. Revista de Enfermería*, 6(1). <https://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037>.
- Valera Montalvan, S. J., Romero Bueno, L. M., & Mamani Limachi, R. E. (2020). Bienestar espiritual y calidad de atención de los profesionales de enfermería en dos hospitales de Lima Metropolitana. *Revista Muro de La Investigación*, 5(1). <https://doi.org/10.17162/rmi.v5i1.1299>
- Vélez Ramirez, S., & González Valencia, Y. (2021). Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez años. Universidad de Antioquia.
- World Health Organization WHO. (2020). Manejo clínico de la COVID-19 27 de mayo de 2020 Orientaciones provisionales. World Health Organization WHO, 1(salud publica).
- Zepeda Pérez, K. F. (2021). Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/60277>
- Cintra C, Garcia P, Brandi S, Crestani F, Lessa A, Cunha M. Parents' satisfaction with care in pediatric intensive care units. *Rev Gaúcha Enferm* [Internet]. 2022 [citado 26 de febrero de 2025]; 43. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-

14472022000100416&tlng=en

Coronado Chaname AM, Vásquez Santisteban KJ. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017 [Internet]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018 [citado 26 de agosto de 2021]. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1246>

Apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO - CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE UCIP DE UN INSTITUTO NACIONAL, LIMA 2025

Tenga la gentileza de leer las preguntas y contestarlas en el espacio correspondiente. La información proporcionada será considerada de carácter estrictamente confidencial; la veracidad de los datos depende del éxito del estudio. Solamente le quitaré unos minutos de su tiempo.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

INSTRUCCIÓN: Marcar con una X donde corresponde o llenar en los espacios en blanco. I.- DATOS GENERALES:

1.- EDAD DEL PADRE Y/O MADRE: _____

2.- GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Analfabeto() Primaria() Secundaria() Superior Técnica() Superior
Universitaria () 3.- OCUPACIÓN DEL PADRE Y/O MADRE:

Ama de casa () Trabajadora Independiente. () Trabajadora Dependiente ()

VALORACIÓN DE RESPUESTA:

☐ SIEMPRE = 3 (Cuando lo realiza siempre).

☐ VECES = 2 (Cuando lo realiza algunas veces).

☐ NUNCA = 1 (Cuando nunca realiza esa actividad)

DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICO.				
o	PREGUNTAS			
	La enfermera le explica antes de realizar algún procedimiento a su niño.			
	Al ingresar recibió indicaciones de la enfermera sobre los ambientes y normas de la Institución			
	La enfermera le informa sobre cómo prevenir complicaciones cuando su niño salga de alta			
	La enfermera controla a su niño temperatura, pulso y respiración en su turno			
	Al realizarle algún procedimiento especial a su niño la enfermera cuenta con todo el equipo necesario			
DIMENSION HUMANA				
o	PREGUNTAS			
	¿Usted y su bebe fueron atendidos por la enfermera con igualdad en relación a otros bebes?			
	¿La enfermera a dirigirse a usted la llama por su nombre?			
	¿La enfermera dialogo con usted y brindándole seguridad y confianza?			
	¿La información que le brinda la enfermera sobre el cuidado de su bebe disminuye sus miedos?			
0	¿La enfermera permite que usted exprese sus preocupaciones y temores?			
1	¿La enfermera le trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
DIMENSIÓN ENTORNO				
	PREGUNTAS			

o				
2	¿Los ambientes donde le atendieron fueron de su agrado?			
3	¿Observa que la enfermera muestra interés por mantener limpio los ambientes donde la atiende a usted y a su bebe?			
4	¿Usted observo en orden los ambientes del servicio de pediatría?			
5	¿Los ambientes donde la atendió la enfermera a usted y a su bebe estuvieron limpios y cómodos?			
6	¿Se sintió a gusto con la privacidad que la enfermera le brindo a usted y a su bebe?			

**CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN EL SERVICIO DE UCIP DE
UN INSTITUTO NACIONAL, LIMA 2025**

Valoración de respuesta:

1	2	3	4	5
N unca	Casi nunca	Ocasional mente	Prácticamente siempre	Siempre

SATISFACCIÓN DEL PADRE Y/O MADRE						
o	PREGUNTAS					
DIMENSIÓN HUMANA						
	Le agrada que la enfermera al ingresar al servicio le salude por su nombre					
	La enfermera se muestra indiferente con usted cuando ingresa al servicio					
	La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisas suaves)					
	El tono de voz de la enfermera es suave y comprensible					
	La forma como le trato la enfermera le invito a expresar lo que estaba sintiendo					
	La enfermera muestra desinterés por sus inquietudes cuando le pregunta					
	Recibe orientación de la enfermera relacionado con la salud					

	de su niño mientras espera ser atendido					
	La enfermera que atiende a su niño le explica lo que hace					
DIMENSIÓN OPORTUNA						
	La enfermera se muestra impaciente para que usted exprese sus dudas e inquietudes					
0	La enfermera se torna molesta cada vez que le solicita información sobre los cuidados que su niño debe seguir en el hogar.					

1	y	La enfermera se encuentra correctamente uniformado limpio					
2	horario	La enfermera le brinda tratamiento a su niño en el establecido					
3		La enfermera se muestra indiferente cuando Usted le pregunta sobre el tratamiento que está recibiendo su niño					
4	estuvo	Durante la permanencia en el servicio la enfermera dispuesta a atenderle de acuerdo a su requerimiento					
DIMENSIÓN CONTINUA							
5		La enfermera le explica los procedimientos que le realizan a su niño.					
6		La enfermera le hace participar en cuidado de su niño.					
7	ser	La enfermera la hace esperar más de 20 minutos para atendido y/o ingresar al servicio.					
8		La enfermera que atiende a su niño mantiene confidencialidad a cerca de su diagnóstico de su niño					
9	enfermera	Cuando usted tiene sus dudas o preocupación la se encuentra ocupada para escucharle					
DIMENSIÓN SEGURA Y LIBRE DE RIESGO							
0	de	La forma como le trato la enfermera crea un ambiente confianza que le permitió expresar sus problemas					
1	un trato	Al recibir la atención por la enfermera usted recibió					

	con paciencia y cálido					
2	Recibe actividades educativas relacionadas con la salud de su niño mientras espera ser atendido					
3	usted La enfermera se identifica por su nombre cuando ingresa al servicio					
4	sobre Cuando ingresa al servicio la enfermera le orientación las normas del servicio					
5	en La enfermera respeta su privacidad cuando usted está en contacto con su niño					
6	El ambiente donde está su niño tiene buena ventilación					

Apéndice B: Validez de los instrumentos

Calidad del cuidado de enfermería en el servicio de UCIP de un instituto nacional, Lima 2025

La validez del cuestionario se midió con la V de Aiken, el cual determinó la validez de contenido, como producto de su aplicación a cinco (5) expertos. al considerar tres criterios: claridad, coherencia, contexto y dominio del constructo, se obtuvo una V de Aiken igual a 0.95, valor que indica la validez de contenido del instrumento o cuestionario. En la siguiente tabla se muestra el valor de la V de Aiken del cuestionario, dimensiones y criterio.

V de Aiken para el instrumento que mide la calidad del cuidado enfermero en la UCIP de un instituto nacional, Lima 2025

DIMENSIONES	Claridad	Coherencia	Congruencia	Contexto	Coherencia del constructo	Domini DE Const	V DE AIKEN
Científico	0,9	1	1	0,8	0,9	3	45
Humana	1	0,93	0,9	0,96	0,1	6	
Entorno	1	1	0,9	0,96	0,8	6	4

	V DE	0,9	0,97	0,9	0,89	0,9
AIKEN	6		8		5	

CODIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Dimensiones	Ítems	claridad					congruencia					contexto					dominio del constructo				
TÉCNICO CIENTÍFICA	La enfermera le explica antes de realizar algún procedimiento a su niño.																				
	Al ingresar recibió indicaciones de la enfermera sobre los ambientes y normas de la Institución																				
	La enfermera le informa sobre cómo prevenir complicaciones cuando su niño salga de alta																				
	La enfermera controla a su niño temperatura, pulso y respiración en su turno																				
	Al realizarle algún procedimiento especial a su niño la enfermera cuenta con todo el equipo necesario																				
HUMANA	¿Usted y su bebe fueron atendidos por la enfermera con igualdad en relación a otros bebes?																				
	¿La enfermera a dirigirse a																				

[illegible]

[illegible]

V DE AIKEN

Dimensiones	Nº	Ítems	CLARIDAD					CONGRUENCIA					CONTEXTO					DOMINIO DEL CONSTRUCTO				
			S	N	C-1	V AIKEN POR ÍTEM	V AIKEN POR DIMENSION	S	N	C-1	V AIKEN POR ÍTEM	V AIKEN POR DIMENSION	S	N	C-1	V AIKEN POR ÍTEM	V AIKEN POR DIMENSION	S	N	C-1	V AIKEN POR ÍTEM	V AIKEN POR DIMENSION
DIMENSION TÉCNICO CIENTÍFICA	1	La enfermera le explica antes de	5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1		4	5	1	0.8	
	2	Al ingresar recibió indicaciones	5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1		4	5	1	0.8	
	3	La enfermera le informa sobre	5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1		4	5	1	0.8	
	4	La enfermera controla a su niño	5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1		4	5	1	0.8	
	5	Al realizarle algún	4	5	1	0.8	0.96	5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	4	5	1	0.8	0.8
DIMENSION HUMANA	6	¿Usted y su bebe fueron	4	5	1	0.8		5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1	
	7	¿La enfermera a dirigirse a usted	5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1	
	8	¿La enfermera dialogo con	4	5	1	0.8		5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1	
	9	¿La información que le brinda la	5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1	
	10	¿La enfermera permite que	5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1	
	11	¿La enfermera le trato con	5	5	1	1	0.93333	4	5	1	0.8	0.96667	4	5	1	0.8	0.96667	5	5	1	1	1
DIMENSION ENTORNO	12	¿Los ambientes donde le	5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1		4	5	1	0.8	
	13	¿Observa que la enfermera	5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1	
	14	¿Usted observo en orden los am	5	5	1	1	1	5	5	1	1		5	5	1	1		4	5	1	0.8	
	15	¿Los ambientes donde la	5	5	1	1		4	5	1	0.8		4	5	1	0.8		4	5	1	0.8	
	16	¿Se sintió a gusto con la	5	5	1	1	1	5	5	1	1	0.96	5	5	1	1	0.96	4	5	1	0.8	0.84
			v de A 0.963					v de A 0.975					v de A 0.975					v de 0.888				

	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO D	V DE AIKEN
D. TÉCNICO CIENTÍFICO	0.96	1	1	0.8	0.94
D. HUMANA	0.93	0.96	0.96	1	0.9625
D. ENTORNO	1	0.96	0.96	0.84	0.94
V DE AIKEN	0.9625	0.975	0.975	0.8875	0.95

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN EL SERVICIO DE UCIP DE UN INSTITUTO NACIONAL, LIMA 2025

La validez del cuestionario se midió con la V de Aiken, el cual determinó la validez de contenido, como producto de su aplicación a cinco (5) expertos. al considerar tres criterios: claridad, coherencia, contexto y dominio del constructo, se obtuvo una V de Aiken igual a 0.95, valor que indica la validez de contenido del instrumento o cuestionario. En la siguiente tabla se muestra el valor de la V de Aiken del cuestionario, dimensiones y criterio.

V de Aiken para el instrumento que mide la satisfacción de la madre en el servicio de UCIP de un instituto nacional, Lima 2025

DIMEN	Claridad	Coherencia	Contexto	Dominio del Constructo	DE
Humana	1	1	1	1	
Oportuna	1	1	1	1	
	,84				,96

	Continua	(	0,8	(	1	
	,85		,87			,88
	Segura					
	libre de riesgo	(	1	1	0,93	
	,85					,94
	V DE	(	0,92	(	0,97	
AIKEN	,85		,95			,95

CODIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Dimensión	Ítems	CLARIDAD					CONGRUENCIA					CONTEXTO					DOMINIO DEL CONSTRUCTO				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
HUMANA	Le agrada que la enfermera al ingresar al servicio le salude por su nombre																				
	La enfermera se muestra indiferente con usted cuando ingresa al servicio																				
	La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisas suaves)																				

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

V DE AIKEN

Dimensión	Nº	Ítems	CLARIDAD					CONGRUENCIA					CONTEXTO					DOMINIO DEL CONSTRUCTO														
			E1	E2	E3	E4	E5	E1	E2	E3	E4	E5	E1	E2	E3	E4	E5	S	N	C-1	Y AIKEN POR ÍTEM	Y AIKEN POR	S	N	C-1	Y AIKEN POR ÍTEM	Y AIKEN POR	S	N	C-1	Y AIKEN POR ÍTEM	Y AIKEN POR
HUMANANA	1	Le agrada que la enfermera al ingresar al servicio le saludé por su nombre	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1	
	2	La enfermera se muestra indiferente con usted cuando ingresa al servicio	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1	
	3	La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisas)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	5	5	1	1		4	5	1	0,8		5	5	1	1	
	4	El tono de voz de la enfermera es suave y comprensible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1	
	5	La forma como le trato la enfermera le invito a expresar lo que estaba sintiendo	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	5	5	1	1		4	5	1	0,8		4	5	1	0,8	
	6	La enfermera muestra desinterés por sus inquietudes cuando le	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	0,8		5	5	1	1		5	5	1	1	
	7	Recibe orientación de la enfermera relacionado con la salud de su niño mientras	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	0,8		5	5	1	1		5	5	1	1	
	8	La enfermera que atiende a su niño le explica lo que hace	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	0,8	0,925	5	5	1	1	1	5	5	1	1	0,875
OPORTUNANA	9	La enfermera se muestra impaciente para que usted exprese sus dudas e	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1		4	5	1	0,8		5	5	1	1	
	10	La enfermera se toma molesta cada vez que le solicita información sobre los cuidados que su niño debe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1	
	11	La enfermera se encuentra correctamente uniformado y	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	5	5	1	1		4	5	1	0,8		4	5	1	0,8	
	12	La enfermera le brinda tratamiento a su niño en el	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	0,8		5	5	1	1		5	5	1	1	
	13	La enfermera se muestra indiferente cuando Usted le pregunta sobre el tratamiento que está recibiendo su niño	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1		5	5	1	1		5	5	1	1	
	14	Durante la permanencia en el servicio la enfermera estuvo dispuesta a atenderle de acuerdo a su requerimiento	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	4	5	1	0,8	0,967	4	5	1	0,8	0,967	5	5	1	1	0,966

CONTINUA	15	La enfermera le explica los procedimientos que le realizan a su niño.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1											
	16	La enfermera le hace participar en cuidado de su niño.	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	5	5	1	1	4	5	1	0,8	4	5	1	0,8	4	5	1	0,8											
	17	La enfermera la hace esperar más de 20 minutos para ser atendido y/o ingresar al servicio.	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	0,8	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1											
	18	La enfermera que atiende a su niño mantiene confidencialidad a cerca de su diagnóstico de su niño	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	0,8	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1											
	19	Cuando usted tiene sus dudas o preocupación la enfermera se encuentra ocupada para escucharle	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	0,8	0,933	5	5	1	1	0,933	5	5	1	1	0,933	5	5	1	1	0,966							
GURAY	20	La forma como le trato la enfermera crea un ambiente de confianza que le permitió expresar sus problemas	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	4	5	1	0,8	5	5	1	1	5	5	1	1											
	21	Al recibir la atención por la enfermera usted recibió un trato con paciencia y cálido	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1											
	22	Recibe actividades educativas relacionadas con la salud de su niño mientras espera ser atendido	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	5	5	1	1	4	5	1	0,8	4	5	1	0,8	4	5	1	0,8											
LIBRE	23	La enfermera se identifica por su nombre cuando usted ingresa al servicio	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	0,8	4	5	1	0,8	5	5	1	1	5	5	1	1											
	24	Cuando ingresa al servicio la enfermera le orientación sobre las normas del servicio	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	4	5	1	0,8	3	5	1	0,6	4	5	1	0,8	4	5	1	0,8											
RIES	25	La enfermera respeta su privacidad cuando usted está en contacto con su niño	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	0,8	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1											
	26	El ambiente donde está su niño tiene buena ventilación	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	5	5	1	1	0,977	4	5	1	0,8	0,927	4	5	1	0,8	0,966	4	5	1	0,8	0,933							
		V de A																0,97				V de A				0,907692				V de A				0,97				V de A				0,97			

DIMENSION	VALOR				VALOR TOTAL
D. Humana	0,92	1	1	0,87	0,9475
D. Oportuna	0,96	0,93	0,93	0,96	0,96
D. Continua	0,93	0,93	0,93	0,96	0,96
D. Segura libre de riesgo	0,97	0,92	0,96	0,93	0,945
V DE AIKEN	0,97	0,96	0,97	0,97	0,95

Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos

Calidad del cuidado de enfermería en el servicio de UCIP de un instituto nacional, Lima 2025

Previa a la aplicación del cuestionario que mide la calidad del cuidado enfermera en el servicio de UCIP en el personal de enfermería, se estimó la confiabilidad mediante Alfa de Cronbach que determina la congruencia interna del cuestionario. Para ello, se seleccionó, aleatoriamente, una muestra piloto de 30 padres.

Escala y nivel del coeficiente Alfa de Cronbach

Coeficiente alfa	Nivel
,91 a ,95	Excelente
,81 a ,90	Bueno
,71 a ,80	Aceptable
,61 a ,70	Cuestionable
<,61	Inaceptable

El resultado obtenido mediante el SPSS V26 fue:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	16

***Alfa de Cronbach para el instrumento que mide que mide la calidad del cuidado de enfermería
en el servicio de UCIP de un instituto nacional, Lima 2025***

Dimensiones	Valor Alfa de Cronbach	Nº de ítem
Dimensión 1	0.698	
Dimensión 2	0.827	
Dimensión 3	0.796	
Total	0. 780	16

**Estadísticas de total de
elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	29,0000	3,556	,000	,783
P2	29,1000	2,767	,655	,740
P3	29,1000	2,989	,427	,765
P4	29,0000	3,556	,000	,783
P5	29,0000	3,556	,000	,783
P6	29,2000	3,067	,211	,800
P7	29,1000	2,767	,655	,740
P8	29,1000	2,767	,655	,740
P9	29,0000	3,556	,000	,783
P10	29,0000	3,556	,000	,783
P11	29,1000	2,989	,427	,765

P12	29,0000	3,556	,000	,783
P13	29,1000	2,767	,655	,740
P14	29,0000	3,556	,000	,783
P15	29,0000	3,556	,000	,783
P16	29,2000	2,178	,964	,689

El valor Alfa de Cronbach de, 780 indica que el instrumento o el cuestionario tiene buena confiabilidad interna, es decir, el cuestionario es confiable.

Satisfacción de los padres en el servicio de UCIP de un instituto nacional, Lima 2025

Previo a la aplicación del cuestionario que mide la satisfacción de los padres en el servicio de UCIP en el personal de enfermería, se estimó la confiabilidad mediante Alfa de Cronbach que determina la congruencia interna del cuestionario. Para ello, se seleccionó, aleatoriamente, una muestra piloto de 30 padres.

Escala y nivel del coeficiente Alfa de Cronbach

Coeficiente alfa	Nivel
,91 a ,95	Excelente
,81 a ,90	Bueno
,71 a ,80	Aceptable
,61 a ,70	Cuestionable
<,61	Inaceptable
El resultado obtenido mediante el SPSS V26 fue:	

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	26

***Alfa de Cronbach para el instrumento que mide que mide la calidad del cuidado de enfermería
en el servicio de UCIP de un instituto nacional, Lima 2025***

Dimensiones	Valor Alfa de Cronbach	Nº de ítem
Dimensión 1	0.748	8
Dimensión 2	0.769	6
Dimensión 3	0.796	5
Dimensión 4	0.782	7
Total	0. 773	26

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	29,0000	3,556	,000	,783
P2	29,1000	2,767	,655	,740
P3	29,1000	2,989	,427	,765
P4	29,0000	3,556	,000	,783
P5	29,0000	3,556	,000	,783
P6	29,2000	3,067	,211	,800
P7	29,1000	2,767	,655	,740

P8	29,1000	2,767	,655	,740
P9	29,0000	3,556	,000	,783
P10	29,0000	3,556	,000	,783
P11	29,1000	2,989	,427	,765
P12	29,0000	3,556	,000	,783
P13	29,1000	2,767	,655	,740

14	29,0000	3,556	,000	,783
15	29,0000	3,556	,000	,783
16	29,2000	2,178	,964	,689
17	29,1000	2,767	,655	,740
18	29,1000	2,767	,655	,740
19	29,0000	3,556	,000	,783
20	29,1000	2,767	,655	,740
21	29,0000	3,556	,000	,783
22	29,2000	3,067	,211	,800
23	29,1000	2,767	,655	,740
24	29,1000	2,767	,655	,740
25	29,1000	2,767	,655	,740
26	29,0000	3,556	,000	,783

El valor Alfa de Cronbach de ,773 indica que el instrumento o el cuestionario tiene buena confiabilidad interna; es decir, el cuestionario es confiable.

Apéndice D: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Privada Unión

Investigador: Agüero Flores Jennyfer y Huarcaya Rodriguez Diana

Yo.....

..... identificado con N° DNI:

.....

Domicilio.....

Declaro: Que voluntariamente acepto mi participación en esta encuesta para dar información acerca del presente tema de investigación: **“Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los padres de niños de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de un hospital de Lima, 2025”** Así mismo, declaro que he sido informado (a) de los objetivos del estudio, confirmo que he tenido la posibilidad de formular preguntas sobre este estudio y estoy satisfecho con las respuestas y las explicaciones referidas; se me garantiza además que la información que se vierta en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de investigación asegurándose la máxima confidencialidad y el anonimato. Sin otro particular hago llegar mis referencias personales a usted.

Firma del participante

Apéndice E: Matriz de consistencia

Título: Calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de unidad de cuidados intensivos pediátricos de un Hospital, Lima 2025

Problema	Objetivos	Vari ables	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Va riable 1	Hipótesis general	Enfoque: descriptivo Diseño: no experimental Tipo: No experimental Corte: transversal Población: 35
¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de los padres del servicio de unidad de cuidados intensivos pediátricos de un instituto nacional, lima 2025?	Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de los padres del servicio de unidad de cuidados intensivos pediátricos de un instituto nacional, lima 2025	Ca lidad del cuidado enfermero	Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de los padres del servicio de unidad de cuidados intensivos pediátricos de un instituto nacional, lima 2025 Ho: No Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de los padres del servicio de unidad de cuidados intensivos pediátricos de un instituto nacional, lima 2025	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Va riable 2	Hipótesis específicas	

¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de los padres de la unidad de cuidados intensivos pediátricos? ¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero en su	Identificar la relación entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción de los padres de la unidad de cuidados intensivos pediátricos.	Nivel de Satisfacción	H1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción de los padres del servicio de unidad de cuidados intensivos pediátricos H0: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción de	Muestra: 35 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
--	--	------------------------------	---	---

dimensión humana con el nivel de satisfacción de los padres de la unidad de cuidados intensivos pediátricos?¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los padres de la unidad de cuidados intensivos pediátricos?	Identificar la relación entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de los padres de la unidad de cuidados intensivos pediátricos. Identificar la relación entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los padres de la unidad de cuidados intensivos pediátricos.		los padres del servicio de unidad de cuidados intensivos pediátricos H2: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión humana y el nivel de satisfacción de los padres del servicio de unidad de cuidados intensivos pediátricos H0: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión humana y el nivel de satisfacción de los padres del servicio de unidad de cuidados intensivos pediátricos H3: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los padres del Servicio de unidad H0: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los padres del Servicio de unidad	
--	--	--	--	--

Apéndice F: Autorización institucional