



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERÍA Y SATISFACCION DE PADRES DE
NIÑOS HOSPITALIZADOS SERVICIO DE PEDIATRÍA HOSPITAL II RAMÓN
CASTILLA, LIMA, 2024”

Línea de investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Enfermería

Pediátrica

Autora

Cruces Riveros, Lila Marleny

Asesora

Zamudio Ore, Lidia Mavel

ORCID: 0000-0002-2816-5646

Jurado

Landuro Rojas, Isolina Gloria

Astocondor Fuentes, Ana María

Zelada Loyola, Ledda Clementina

Lima - Perú

2025



CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN PADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS SERVICIO DE PEDIATRÍA HOSPITAL II RAMÓN CASTILLA, LIMA, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

11 %	7 %	2 %	5 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Kovadata Ltda Trabajo del estudiante	2 %
2	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1 %
3	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
4	noticias.universia.net.co Fuente de Internet	<1 %
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
6	Submitted to udes-virtual Trabajo del estudiante	<1 %
7	Submitted to Universidad Catolica Sedes Sapientiae Trabajo del estudiante	<1 %
8	www.repositorio.unach.edu.pe	



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

**CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERÍA Y SATISFACCION DE PADRES DE
NIÑOS HOSPITALIZADOS SERVICIO DE PEDIATRÍA HOSPITAL II RAMÓN
CASTILLA, LIMA, 2024”**

Línea de Investigación: Salud Pública

Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Enfermería Pediátrica

Autora

Cruces Riveros, Lila Marleny

Asesora

Zamudio Ore, Lidia Mavel

ORCID: 0000-0002-2816-5646

Jurado

Landauro Rojas, Isolina Gloria

Astocondor Fuertes, Ana Maria

Zelada Loyola, Ledda Clementina

Lima-Perú

2025

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis
lo dedico a todos aquellos
que desearon mi superación
en especial a mi familia.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento en primer lugar a Dios por la vida que me da y a todos aquellos que me alentaron para culminar la carrera de segunda especialización, a la escuela de post grado y a las docentes al compartir sus sabias palabras para la culminación de mi trabajo de tesis.

INDICE

Resumen	5
Abstract.....	6
I. Introducción.....	7
1.1. Descripción y formulación del problema.....	9
1.2. Antecedentes	12
1.3. Objetivos.....	16
1.4. Justificación	16
1.5. Hipótesis	17
II. Marco Teórico.....	18
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	18
2.1.1. Calidad de atención de enfermería	18
III. Métodos	27
3.1. Tipo de investigación.....	27
3.2. Ámbito temporal y espacial	28
3.3. Variables	28
3.4. Población y muestra.....	29
3.5. Instrumentos.....	30
3.6. Procedimientos.....	32

3.7. Análisis de datos	32
3.8. Consideraciones éticas	32
IV. Resultados.....	34
V. Discusión de resultados	49
VI. Conclusiones.....	52
VII. Recomendaciones.....	55
VIII. Referencias.....	57
IX Anexos	66

RESUMEN

El presente trabajo de tesis tuvo como **objetivo** general determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024. La **metodología** incluye un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, corte transversal. Para el cual se aplica un cuestionario validado que busca medir ambas variables. La investigación aborda tres dimensiones clave de la calidad de atención: la dimensión técnico-científica, la dimensión humana y la dimensión del entorno. Se realizó encuestas a los padres para evaluar cómo perciben la atención de enfermería en estas dimensiones y su nivel de satisfacción. Este trabajo busca identificar áreas de mejora en la atención de los niños hospitalizados, destacando la importancia de una atención integral que combine aspectos técnicos y humanos. Los **resultados** obtenidos proporcionan herramientas para optimizar la atención en el servicio de pediatría, mejorando tanto la experiencia del paciente pediátrico como la de su familia.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción, enfermería, pediatría

ABSTRACT

The general **objective** of this thesis work was to determine the relationship between the quality of nursing care and satisfaction of parents of children hospitalized in the pediatric service of Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024. The **methodology** includes a non-experimental, descriptive correlational, cross-sectional design. For which a validated questionnaire is applied that seeks to measure both variables. The research addresses three key dimensions of quality of care: the technical-scientific dimension, the human dimension and the environmental dimension. Surveys were conducted with parents to evaluate how they perceive nursing care in these dimensions and their level of satisfaction. This work seeks to identify areas of improvement in the care of hospitalized children, highlighting the importance of comprehensive care that combines technical and human aspects. The **results** obtained provide tools to optimize care in the pediatric service, improving both the experience of the pediatric patient and the family

Keywords: quality of care, satisfaction, nursing, pediatrics

I. INTRODUCCION

La calidad de atención en la prestación de servicios de salud está definida como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. Para la mejora de ésta, se requiere de una transformación y fortalecimiento del sistema sanitario.

Asimismo, la satisfacción del paciente según la Organización Mundial de la Salud, es reflejo de la calidad de atención, incluye un conjunto de componentes, tales como: cumplir con los estándares para otorgar la atención, infraestructura idónea, recurso humano suficiente, seguridad del paciente, atención de calidad, universalidad de procedimientos orientadas a intervenciones sanitarias seguras, oportunas y accesibles, aportar favorablemente en la persona garantizando la vida del ser humano por medio de

responsabilidad compartida con los dirigentes de la nación, los sistemas de salud y usuarios; de lo contrario, las cifras de muertes que involucren la calidad de la prestación de salud seguirán en aumento a los reportados en el año 2020; cerca de 8,4 millones de pacientes fallecieron como producto de servicios de salud deficientes (Sosa, 2020).

Las percepciones de agrado o desagrado por la atención recibida se basan en la organización e interpretación de estímulos deseados con la coherencia del entorno, mediante la cual toman decisiones y juzgan las intervenciones y atenciones recibidas (Spyridoula et al., 2019). Es así que los atributos otorgados a los cuidados del enfermero, por parte de los padres de población pediátricos internados en un hospital simboliza cercanía al grado de satisfacción o insatisfacción del servicio; además se agrega que los cuidados de enfermería determinan el proceso de recuperación del niño y su familia, puesto que el paciente pediátrico hospitalizado se encuentra vulnerable tanto emocional, física y psicológicamente haciéndolo

dependiente de un cuidado de calidad que responda de forma hostil al padecimiento de permanecer en un medio hospitalario (Fernández et al., 2020).

Para que los cuidados de enfermería se perciban eficientes se debe integrar las actitudes, habilidades, destrezas y valores previa a la atención individualizada dirigida al paciente, donde el enfermero por medio del acto de cuidar satisface las necesidades de salud del paciente (Loureiro et al., 2021), con obediencia y acatamiento de “los derechos del niño enfermo y hospitalizado” (Lizasoain, 2015) y principios bioéticos que exige al enfermero un actuar con moral ética; sin embargo, diversos componentes como la infraestructura, equipamiento, exceso laboral, entre otras circunstancias hacen caer la balanza en el quehacer del enfermero, deviniendo en cuidados deficientes de calidad. La baja calidad de atenciones se ha convertido en un gran obstáculo para frenar los problemas de salud con éxito, por lo que se incurre en la importancia de constantes evaluaciones y adopción de alternativas de solución (Galmés, 2018).

De ahí la relevancia de la labor que cumplen los profesionales de enfermería en el ámbito de pediatría, dado que son el soporte durante el periodo de hospitalización de los niños y los responsables directos de la atención que se les brinda para coadyuvar a su recuperación. De no contar con conocimientos, práctica y competencias profesionales acorde al tipo de cuidados que brindan, se pueden producir eventos adversos, accidentes, omisiones o en general una mala praxis que puede decantar en la muerte del menor.

1.1 Descripción y formulación del problema

El enfermero administra la atención de pacientes en entornos hospitalarios. La calidad de la asistencia de enfermería se centra en las necesidades y bienestar del paciente, eliminando la pasividad en la atención (Rezaee et al., 2020). Los profesionales de enfermería deben autoevaluarse y construir relaciones de respeto y confianza con los pacientes. La OMS promueve la atención de calidad para minimizar riesgos de daños innecesarios durante la hospitalización, recomendando el cumplimiento de estándares internacionales. Se destaca que, año tras año, algunos pacientes experimentan consecuencias negativas debido a la mala atención, especialmente en países con sistemas de salud menos sólidos (Eglseer et al., 2020).

Además, se estima que, entre 6 y 8 millones de defunciones, lo que representa el 15% del total de muertes, son atribuibles a una atención deficiente en países en desarrollo (Krijgsheld et al., 2022). De este porcentaje, el 60% se debe a la baja calidad de atención, mientras que el 40% restante se relaciona con sistemas de salud deficientes. Estos datos conllevan costos económicos anuales de 1.6 billones de dólares y tienen un impacto negativo en la productividad de las personas (Cunha y Freire, 2021). Ejemplos de una atención deficiente incluyen infecciones hospitalarias, caídas, movilización inapropiada de pacientes, falta de planificación para el alta y la ausencia de apoyo emocional y psicológico (Hernández et al., 2020).

Se enfatiza que el personal de enfermería desempeña un papel crucial en asegurar una atención de calidad, ya que están directamente involucrados en el cuidado integral de los pacientes (Krijgsheld et al., 2022). Por lo tanto, se evalúa la satisfacción de los pacientes teniendo en cuenta factores como la calidad y seguridad de las instalaciones, la ética profesional, el trato cortés y amable, la disponibilidad de suministros y la claridad en la comunicación de diagnósticos y tratamientos (Cunha y Freire, 2021).

En el caso de Perú, se ha subrayado la necesidad de promover sistemas que gestionen y mejoren la calidad asistencial, lo que requiere la implementación de procedimientos de control y dirección en la red de proveedores del sector salud. A pesar de estos esfuerzos, los hospitales de esta red han demostrado una gestión deficiente. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, los registros de calidad se han mantenido insatisfactorios desde 2016, con un índice del 73.9%, lo que representa un aumento de 3.8 puntos desde 2014. Además, los gobiernos regionales y los establecimientos a nivel nacional tienen promedios bajos del 66.7% (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2019).

En el servicio de Pediatría de un hospital de gran relevancia en Lima, el personal de enfermería reconoce la importancia de ofrecer una atención de calidad que implique un trato personalizado, con respuestas rápidas a los problemas de los pacientes. Sin embargo, algunos usuarios han manifestado preocupaciones, como la necesidad de acudir en horas tempranas para obtener citas, la falta de suministros en el almacén que los obliga a adquirir medicamentos por cuenta propia, y la percepción en algunos servicios donde se atiende a niños que algunas enfermeras brindan atención vertical, mantienen un trato frío y distante, no incluyen a padres de los niños internados en el equipo de salud, para lograr pronta y efectiva recuperación de sus menores, por ende no están satisfechos con la atención brindada. La identificación de estas dudas e insatisfacciones en el servicio nos lleva a formular lo siguiente

1.1.1 Formulación del Problema

1.1.1.1 Formulación del Problema General

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima 2024?

1.1.1.2. Formulación de Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería dimensión técnico científico y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería dimensión humano y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería dimensión entorno y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima 2024?

1.2 Antecedentes

1.2.1. Nacionales

Villavicencio (2022), en Lima, realizó un estudio que tuvo como objetivo “Establecer la relación de calidad de atención de enfermeras en el nivel de atención de mamás de niños internados en un hospital del Cusco”. Esta investigación fue básica, de tipo correlacional. Tuvo una población participante de 50 madres, en quienes se aplicaron dos cuestionarios para la recolección de datos. Tras el análisis y el procesamiento de datos con las pruebas estadísticas inferenciales que miden la correlación de las variables, se halló un $p= 0.01$, concluyendo así que la correlación existente entre calidad de atención y satisfacción es directa y positiva.

Arévalo (2022), en Chiclayo, realizó un estudio cuyo propósito fue “Determinar la relación que existe entre calidad en la atención y nivel de satisfacción en servicio de pediatría, según padres de familia en un centro de salud cajamarquino”. El estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, correlacional. La muestra contó con 100 padres en quienes se aplicaron dos cuestionarios para recolectar datos. Se halló un Rho de Spearman = 0,744, con un $p= 0,000$, con el cual se concluyó que la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de padres fue alta y significativa.

Bastos (2021), en Ucayali, hizo una investigación que tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría en el hospital regional de Pucallpa”. Desarrolló una investigación descriptivo correlacional, para el cual empleó dos cuestionarios los cuales fueron satisfacción materna y cuidado humanizado, que cuentan con validez y confiabilidad aceptada. El estudio se realizó en una muestra de 62 madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría. Los resultados obtenidos fueron que el 51.6% tuvieron satisfacción intermedia, 35.8% satisfacción

completa y 22.6% insatisfacción; asimismo, en la dimensión tangible el 59.7% tuvo una satisfacción intermedia, dimensión fiabilidad el 56% satisfacción intermedia, en la dimensión seguridad el 56% satisfacción mediana y la dimensión afinidad 59.7% satisfacción intermedia. Finalmente, se concluyó que existe correlación a un grado de aprobación media, proyectándose hacia una aprobación completa.

Cielo (2020), plasmó el objetivo de “Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción materna en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos”. El estudio realizado fue descriptivo correlacional, donde participaron 40 madres. Los instrumentos utilizados fueron: la escala de Satisfacción Materna y una escala de Cuidado Humanizado. Se encontró que el 52,5% de la muestra percibió un nivel alto de cuidado humanizado; pero, un nivel bajo respecto al nivel de satisfacción para el 55% de madres. También se halló un $r= 0,893$ y un $p= 0,00$. El estudio concluyó que la relación existente es alta y significativa.

Amaringo y Quiroz (2019), en Lima, tuvieron como objetivo “Determinar la influencia de los cuidados de enfermería en la satisfacción de padres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa”. Desarrollaron una investigación de tipo descriptivo correlacional, empleando dos cuestionarios validados que miden la satisfacción y el cuidado. Los instrumentos fueron aplicados a una muestra de 20 padres y 20 enfermeras; se halló que 5% de pacientes no recibió atención óptima, 40% lo recibió eventualmente, y el 55% si recibió una atención óptima en todas las atenciones. En relación con la satisfacción, el 5% están descontentos por los cuidados de enfermería, 40% eventualmente aprueban y 55% lo aprobó. Se concluyó que, si existe una vinculación de la satisfacción de los padres con los cuidados de enfermería, siendo positiva, media o moderada ($p=0.002<0.05$ y $\rho=0,642$).

1.2.2. Internacionales

Thibodeau et al. (2022), en Canadá, desarrollaron una investigación que tuvo el objetivo de “Examinar la satisfacción de los padres con la atención proporcionada a sus hijos por enfermeras pediátricas”. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo. La muestra utilizada estuvo conformada por 537 padres. El tipo de instrumento usado fue el cuestionario. En los resultados se obtuvo un puntaje de 18,31 de total de 20 puntos respecto a la satisfacción con la calidad de atención brindada por las enfermeras; en relación con la comunicación se halló un puntaje medio de 28, mientras que las competencias clínicas alcanzaron una puntuación media de 27,84 y el comportamiento 28,51 todo ello sobre una base de 30 puntos. La conclusión fue que existe un buen nivel de satisfacción respecto a la atención de las enfermeras.

Kruszecka et al. (2021), en Polonia, desarrolló su trabajo de investigación con el objetivo de “Evaluar la satisfacción de los padres con la atención de enfermería infantil en salas de pediatría en Polonia: estudio transversal”. El estudio realizado fue de corte transversal, para el cual se tomó una muestra de 1030 padres de niños hospitalizados. En este estudio se utilizó dos instrumentos: el cuestionario estandarizado empático y una ficha de datos sociodemográficos. Según los resultados obtenidos, el 90% tiene alto nivel de satisfacción respecto a la atención de la enfermera. Por tanto, se concluyó que el grado de satisfacción es alto.

Arias et al. (2021) realizó la investigación con el objetivo de “Analizar el nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al rol del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas”. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, observacional. Las encuestas usadas fueron validadas y con confiabilidad alta, las cuales fueron aplicadas a una población de 39 personas. Los resultados obtenidos según dimensiones fueron que,

en la dimensión humana hubo un 23% de insatisfacción, en la dimensión oportuna 83% de satisfacción total, dimensión continua 78% de satisfacción. Concluyendo que se presenta aprobación en el grado de satisfacción por los cuidados de enfermería y cuidadores de pacientes pediátricos.

Canché (2019), en Ecuador, tuvo como objetivo “Analizar el cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los pacientes”. Estudio de tipo descriptivo, que para su desarrollo empleó encuestas CARE-Q que contiene 07 subdivisiones: accesible, orienta y permite, cuida, prevé, valores, seguimiento educación, que comprobarán la efectividad del cuidado del enfermero en 12 trabajadores de salud y 60 padres de los pacientes pediátricos; obteniendo que el 44,29% tiene un nivel satisfacción medio, 19% una satisfacción alta. La categoría con mayor nivel de satisfacción fue confianza que alcanzó el 65%. Asimismo, se aplicó una guía de observación que comprobó que los profesionales de salud lograron mejor récord en acceso, cuidado y valores. Con el estudio se concluyó la baja calidad del cuidado, porque no se cumplen las categorías exigentes por el CAREQ.

Baloy (2019) hizo un estudio cuyo objetivo fue “Conocer el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátrico-atendidos por el profesional de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha”. Dicho estudio cuantitativo-cualitativo, utilizó como instrumento un cuestionario, aplicado a 79 personas para recolección de datos. En dicho estudio se obtuvo como resultados que el 84% de padres presenta una aprobación satisfactoria, 10% baja aprobación y el 6% sin aprobación; sobre tiempo en el hospital, 77% aprobó, 16% medio y 6% no aprobación. Concluyo existencia en sus objetivos. Como se visualiza en los estudios presentados anteriormente, hay un predominio en la relación estadística entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes. Antecedentes que orientarán mejor el presente estudio

de investigación, serán tomados en cuenta para el análisis de resultados.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima,2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre calidad de atención de enfermería dimensión técnico científico y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima,2024.
- Identificar la relación entre calidad de atención de enfermería dimensión humano y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima,2024.
- Identificar la relación entre calidad de atención de enfermería dimensión entorno y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima,2024.

1.4 Justificación

La investigación en curso será relevante, por los aportes que se pueden obtener a partir de los resultados del presente estudio, ya que esta investigación no solo permitirá seguir ampliando los conocimientos de cada variable abordada, sino que también, sustentará de manera óptima y oportuna los puntos que deben ser considerados a la hora de tomar decisiones respecto a la calidad de atención de enfermería en la atención del paciente pediátrico. Esto cobra mayor valor, puesto que el reto que afrontan todas las organizaciones es la mejora del servicio de salud, mediante el

desarrollo de una estrategia de mejora efectiva que posibilite un uso eficaz de la tecnología y los recursos humanos, potenciando la proyección social que tiene la atención en salud.

Su contribución científica radica también en que su población a encuestar son los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría. Este es un servicio poco abordado en las investigaciones disponibles en repositorios universitarios o bases de datos especializadas. Por otro lado, su impacto será local, regional y nacional, lo que se añade a su utilidad metodológica porque propone instrumentos validados y confiables. Asimismo; como justificación práctica, los resultados obtenidos permitirán tener un conocimiento más amplio sobre la situación de calidad de atención que presenta el hospital y/o servicio, permitiendo tomar acciones que contribuyan para la mejora de la calidad de atención que se brinda; ya sea a través de capacitaciones, intervenciones y acompañamiento, con el fin de fortalecer las debilidades que estén presentando el personal de enfermería a la hora de brindar la atención al paciente. Lo cual podría ser evaluado posteriormente y de manera continua a través de encuestas de satisfacción a los padres de los niños hospitalizados, de tal manera que se pueda ir midiendo los avances conseguidos y que respondan a las necesidades de los pacientes, cumpliendo con las expectativas de los padres respecto a la calidad de atención que reciben sus hijos hospitalizados.

1.5 Hipótesis

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Calidad de atención de enfermería*

Calidad de atención es el proceso y conducta que responde al deseo del sistema asistencial para que el paciente o usuario disfrute del mejor servicio terapéutico para que logre el restablecimiento de su salud. Asimismo, el término calidad se refiere a un conjunto de atributos que muestra un servicio, objeto y producto elaborado para satisfacer las necesidades de un usuario o paciente (Rezaee et al., 2020).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la calidad de atención como la medida en que se realizan los servicios sanitarios a personas y poblaciones de pacientes, con el fin de optimizar la salud mediante sistemas seguros, oportunos, eficaces, eficientes, equitativos y centrados en el ser humano. Asimismo, se considera que los cuidados brindados por los profesionales de enfermería son un indicador de la calidad de atención, ya que mantienen una interacción constante con el paciente y son los más cercanos a ellos (Ojewale et al., 2022). Este rol se hace especialmente significativo en los servicios de pediatría dado que tienen que mantener un contacto permanente no solo con los niños sino también con los padres, situación desafiante debido al alto grado de estrés que se genera en ellos por la ansiedad y la incertidumbre respecto a la condición del paciente, haciendo necesario que el cuidado sea humanizado y brinde las garantías de seguridad respectivas (Gelkop et al., 2022).

Dentro del servicio de pediatría la calidad de atención de enfermería es una pieza fundamental, no solo porque contribuye a la recuperación del paciente pediátrico, sino

también porque las características que dicho profesional posee resultan relevante a la hora de interactuar con el paciente para entablar la conexión en la díada enfermera – paciente, optimizando los procesos que se realicen (Comparcini et al., 2018). Estas aseveraciones son relevantes si se desea alcanzar una buena calidad de atención enfermera, dado que es un factor elemental para responder a las necesidades de los pacientes, alcanzar la satisfacción de los usuarios y dar una cobertura sanitaria que cumpla con los protocolos, normatividad y estándares establecidos dentro de este sector a nivel técnico (tipo de servicios y procedimientos para implementarlos) y funcional (forma en la que se logra acceder a la prestación de servicios) (Takele et al.,2020).

Desde esta perspectiva, la calidad de la atención implica que se responda a las necesidades específicas de los niños, promoviendo acciones de monitoreo que permitan a los profesionales enfermeros asumir estrategias para reducir el dolor, el manejo de medicamentos, la efectivización de procedimientos especializados en función a cada realidad. Por otro lado, se considera también la relevancia del conocimiento enfermero, pues ello contribuirá a tener una mejor praxis y, por ende, optimizar el servicio que se realiza (Forsner et al., 2021).

2.1.1.1 Teorías sobre la calidad de atención

- A. *Teoría psicodinámica de Hildegard Peplau.* modelo de cuidado de enfermería donde se enfatiza las relaciones interpersonales que se deben propiciar entre enfermeros y pacientes. Para este caso es importante considerar que la comunicación e interacción se va a generar también con los padres de familia, quienes asumen un rol fundamental, pues son el contacto directo con los niños que se encuentran hospitalizados. Desde esa perspectiva, es necesario que los enfermeros comprendan lo que niños y padres experimentan durante la estancia hospitalaria, de manera que puedan brindar cuidados especializados, dejando la puerta abierta para que ambos se sientan apoyados, informados y guiados de manera constante.

Estas acciones son relevantes no solo porque permiten potenciar la calidad de la atención de los profesionales de enfermería, sino también porque ello redundará en la satisfacción de los padres (Vásquez et al., 2018).

B. ***Teoría de Avedis Donabedian.*** Postula que la calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios. Señala dos dimensiones fundamentales de la calidad que están íntimamente enlazadas, la técnica y la interpersonal; en la primera considera la aplicación de conocimientos y técnicas para la atención a la salud y en la segunda, la relación que se establece entre los proveedores de servicios y los usuarios de estos sin dejar de considerar para ambas dimensiones el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio. Con frecuencia, el equipo médico le da más importancia al aspecto técnico, mientras que el interpersonal lo resaltan más los usuarios de los servicios. Sin embargo, es necesario reconocer que ambos aspectos tienen igual importancia en el otorgamiento de servicios de salud; los aspectos técnicos son indispensables para lograr atención eficaz, eficiente y efectiva; y, no hay duda de que una buena relación proveedor-usuario, cimentada en el respeto mutuo, determina en gran medida resultados exitosos para la salud, al propiciar mejor adhesión terapéutica y a la institución de salud, además de mayor satisfacción de usuarios y de proveedores.

Donabedian también hace referencia a tres enfoques útiles para evaluar la calidad: la estructura, el proceso y el resultado: En la estructura engloba los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizacionales de los lugares donde se proporciona la atención. En el proceso

incluye todo lo que el personal de salud hace por los usuarios de los servicios y la habilidad con que lo realiza; considera también en este rubro lo que los propios usuarios hacen por ellos mismos. Los resultados incluyen los cambios que se obtienen en la salud derivados del servicio otorgado, buenos o malos; la satisfacción del usuario y del personal de salud; el conocimiento que se genera durante la atención para las personas que reciben los servicios y para los que lo otorgan.

2.1.1.2 Dimensiones de la calidad de atención.

A. Dimensión técnica – científico.

Esta dimensión incluye todos los elementos necesarios que conforman las herramientas científicas requeridas y usadas para seguir protocolos y pautas de cuidado y atención al paciente (Chamorro et al., 2018). Asimismo, el componente técnico trata del uso de la tecnología y la base científica como soporte a las actividades de las enfermeras, para que las beneficie y mejore su nivel de desempeño y así puedan alcanzar un nivel superior en cuanto a la calidad de los servicios prestados (Zhang et al., 2020). Se centra en las acciones que realizan los profesionales de enfermería al momento del ingreso, la información que brinda, los procedimientos para valorar al niño y todas aquellas que involucren la atención a las necesidades del menor (Salhuana, 2016).

B. Dimensión humana

Esta dimensión se desarrolló en enfermería como un esfuerzo por entender que el afectado es un individuo completo que progresa en todos los aspectos. Esto se debe a la cualidad de la profesión sanitaria, cuyo origen y motivación se apoya en la integridad humana con el cuidado, apoyo y educación del paciente (Blanco et al., 2021).

Se enfoca en aspectos de interacción entre los enfermeros y el niño, mediante el acercamiento, el tono de la voz utilizado, el respeto, la preocupación que demuestra en la atención

y la paciencia para escuchar al paciente, estableciendo mecanismos para absolver a sus inquietudes (Salhuana, 2016).

C. Dimensión entorno

Esta dimensión considera todos aquellos aspectos que se cuidan para brindar una atención de calidad al niño, tomando en cuenta la privacidad, la individualidad, el orden en la habitación donde se encuentra; la ventilación, el mobiliario y todos aquellos elementos que permiten una mejor estancia en el hospital (Salhuana, 2016).

2.1.2 Satisfacción de los padres de niños hospitalizados

La OMS no tiene una definición específica de satisfacción del paciente, pero sí lo reconoce como indicador clave para medir la calidad de la atención médica y promover la participación de los pacientes en su propio cuidado.

La satisfacción del paciente consiste en una medida donde la atención profesional y la condición de salud son las premisas de las que el usuario parte para establecer si sus expectativas se cumplieron o no. Como tal, es una vivencia subjetiva (Zhang et al., 2020). Por ello, es comprensible que si lo que desea brindar es un servicio de mayor calidad, es importante que la medición de la satisfacción reportada por usuarios, familiares y proveedores sea permanente y dinámica. De tal manera que se permita obtener datos sobre la situación actual y poder tener claro lo que falta para lograr satisfacer las expectativas de los pacientes. (Lema et al., 2021)

La satisfacción es un indicador que permite evaluar la eficacia de la atención que reciben los niños hospitalizados y es relevante por las consecuencias que se derivan de sentirla o no. Desde esta perspectiva, su incidencia positiva significaría que la atención que reciben por parte de las enfermeras es adecuada y se ajusta a lo que ellos necesitan y desean, convirtiéndose en un factor

que les puede ayudar a superar las emociones de tristeza, miedo, ansiedad o estrés que les genera el periodo que dura su estancia en la institución de salud (Gómez et al., 2019).

Por otra parte, la experiencia de los pacientes permite evaluar las acciones que realizan los profesionales enfermeros respecto a la asistencia sanitaria a los niños que se encuentran hospitalizados, de manera que se puedan ir tomando las acciones correctivas que se requieran para mejorar la calidad del servicio que brindan, situación que puede marcar la diferencia entre la pronta recuperación de los pacientes pediátricos o la extensión de su permanencia dentro del hospital (Kaipio et al., 2019). De ahí que la definición de satisfacción del paciente se entiende como la diferencia entre las expectativas que tienen los pacientes respecto a los servicios que brinda el hospital y aquellos que realmente recibe (Ozturk et al., 2020).

Dentro de los aspectos que pueden contribuir a mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes se encuentra la confianza que se transmite a los pacientes, la amabilidad durante la atención, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, entre otros aspectos que pueden ayudar a mejorar el cuidado, permitiendo responder a las necesidades reales de los pacientes y realizar las actividades de manera eficaz y eficiente (Tlacuilo et al., 2021).

Asimismo, es importante resaltar las tendencias actuales para el cuidado de pacientes pediátricos críticos y que se conoce como el enfoque centrado en el paciente y la familia, pues considera que la participación de los padres es un eje fundamental para alcanzar la recuperación del menor; de ahí que los profesionales de enfermería deben integrarlos de manera activa, tanto para los cuidados como para la toma de decisiones (Cmol et al., 2018).

2.1.2.1 Servicios de salud y la satisfacción del paciente.

En lo que se refiere a la satisfacción del paciente, se plantea que es un desafío para la salud pública, los administradores y planificadores de la atención médica, la comunidad académica, los investigadores y los usuarios en general. Aunque no hay un acuerdo unánime sobre su significado y definición, es evidente que refleja distintas perspectivas estratégicas en la atención sanitaria (Barriga et al., 2022). Asumirla como la comparación de la experiencia del paciente con sus propios estándares subjetivos al concluir la atención médica, se considera una de las definiciones más simples y ampliamente aceptadas. La satisfacción del usuario se refiere a la respuesta emocional y al juicio de valor que los usuarios generan al interactuar con los servicios de atención médica (Blanco et al., 2021). En este contexto, la satisfacción del usuario desempeña un papel de gran relevancia en la evaluación de la atención médica. En primer lugar, constituye un resultado de gran valor ya que está vinculado al bienestar que busca promover el sector de la salud (Calizaya et al., 2022). En segundo lugar, fomenta una atención de mayor calidad, dado que es más probable que los pacientes se involucren de manera más efectiva en su atención. En tercer lugar, la satisfacción y la insatisfacción contribuyen a la evaluación que realiza un individuo sobre la calidad de la atención que ha recibido (Weldetsadik et al., 2019).

2.1.2.2 Importancia de la satisfacción del paciente.

La medición de la satisfacción del usuario es crucial, ya que guarda una relación positiva y significativa con los servicios de atención médica proporcionados (Ajzen et al., 2018). Además, la satisfacción del usuario influye en el uso continuo de los servicios de salud, así como en la capacidad de comprender y seguir tratamientos. En consecuencia, es importante destacar que, al evaluar la satisfacción de los pacientes con los servicios ofrecidos por la institución médica, se puede llevar a cabo una evaluación constante de la satisfacción de los usuarios con respecto a diversos servicios. Esto no solo implica la necesidad de reorientar el sistema de salud en beneficio

del paciente, sino también el compromiso del enfoque gubernamental en la modernización de los servicios proporcionados en diferentes sectores, en especial en el ámbito de la salud (Roncoroni et al., 2023).

Entender cualquier preocupación expresada por los usuarios es fundamental para ofrecer una atención de alta calidad, al igual que la competencia técnica (Blanco et al, 2021). Desde la perspectiva de los pacientes, la calidad de atención se basa principalmente en aspectos como la manera en que interactúan con los profesionales de la salud, el tiempo de espera, el trato amable, la privacidad, la disponibilidad de atención y, lo que es más crucial, la accesibilidad a los servicios que requieren (Chamorro et al., 2018).

La evaluación posibilita la identificación de las razones principales de descontento entre los usuarios y fomenta la adopción regular de mejoras en las instituciones de salud. Además, las opiniones de los usuarios desempeñan un papel central en la apreciación de la calidad de los servicios médicos, por lo que resulta crucial realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción (Roncoroni et al., 2023).

2.1.2.3 Dimensiones de la satisfacción

A. Dimensión humana:

Considera los aspectos relacionados con la interacción de la enfermera y el niño hospitalizado, considerando el saludo, la mención del nombre del niño cuando se establece el contacto, la relación que se genera entre ellos, el trato y el respeto (Salhuana, 2016).

B. Dimensión oportuna:

Se centra en los cuidados enfermeros propiamente dichos, Considerando acciones para la disminución del dolor, la administración de medicamentos, higiene y confort, así como la información que se brinda a los padres respecto a la evolución del niño (Salhuana, 2016).

C. Dimensión continua:

Contempla la orientación que se brinda al paciente, la preocupación que se demuestra más allá de la atención y la información clara y viables. (Salhuana, 2016).

D. Dimensión segura: Se enfoca en la seguridad del paciente y los cuidados que se deben efectuar de manera constante (Salhuana, 2016).

III. METODO

Enfoque de investigación

Este estudio de enfoque es cuantitativo porque se usarán datos para ser analizados en la medición numérica y el análisis de la estadística (Hernández Sampieri, 2018).

3.1 Tipo de investigación

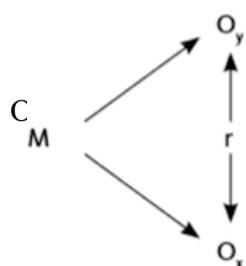
El presente estudio de investigación es de tipo descriptivo correlacional; descriptivo ya que busca mostrar la realidad tal cual, y correlacional porque pretende conocer la relación que existe entre ambas variables de estudio. (Hernández Sampieri, 2018).

Su diseño de investigación será no experimental, porque las variables solo son observadas por la investigadora, sin intención de manipularlas o de mediar en la modificación de su desenvolvimiento (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Prospectivo, ya que los datos numéricos fueron recogidos después de la aprobación del proyecto (Carrasco, 2019).

Transversal, puesto que se recoge información cuantitativa correspondiente a las variables de un solo lugar y durante un único momento (Cohen y Gómez, 2019)

Diseño de alcance correlacional.

Figura 1



M: Muestra de estudio atención de enfermería

O_y: Satisfacción de los padres

r: Coeficiente de correlación

3.2 Ámbito temporal y espacial

El estudio se realizó en un periodo comprendido de 9 meses (marzo - noviembre) durante el año 2024. (según su cronograma de actividades). A su vez, la investigación será llevada a cabo en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla gestionado por EsSalud, ubicado en la Avenida Guillermo Dansey 390, en Lima Cercado. Sus números telefónicos son: 330-8439 y 330-8446.

3.3 Variables y dimensiones

3.3.1 Variable 1: Calidad de atención de enfermería

Dimensiones de la calidad de atención:

- Técnico – científico
- Humano
- Entorno

3.3.2 Variable 2: Satisfacción de los padres de niños hospitalizados

Dimensiones de satisfacción:

- Humana
- Oportuna
- Continua
- Segura

3.4 Población y muestra:

La población total será de 100 padres de niños hospitalizados.

Muestra

La muestra obtenida mediante la fórmula y a partir de la población total, es de 80 padres de niños hospitalizados, con cuya cantidad representativa se desarrollará el presente proyecto de investigación en un periodo de 9 meses, de abril a diciembre el 2024. El empleará el Muestreo Probabilístico de tipo aleatorio simple.

La muestra es definida como el subgrupo representativo de la población. Se calculó mediante la fórmula de las muestras finitas. A continuación, el cálculo de la muestra

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

Reemplazando:

$$n = \frac{(100) \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(100-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

n = 80

Donde:

N = población (100)

n = muestra

Z = nivel de confianza al 95% equivale a 1.96

e = error muestral al 5% equivale a 0.05

p = 0.5

q = 0.5

3.4.1 Criterios de inclusión

- Padres y madres de familia. Cuidadores de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría
- Padres y madres que deseen participar en el cuestionario a aplicar.
- Padres y madres que firmen el consentimiento informado.

3.4.2 Criterios de exclusión

- Padres y madres de familia que, de niños que no están interesados en el servicio en estudio
- Padres y madres que no deseen participar en el cuestionario a aplicar
- Padres y madres que no firmaron el consentimiento.

3.5 Instrumentos

3.5.1 Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual se utilizó para medir las dos variables de estudio: calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados.

3.5.2 Instrumentos de recolección de datos

Para medir la variable calidad de atención de enfermería, se utilizó como método la encuesta y como instrumento el cuestionario elaborado por Doraliza Correa (2018). En este cuestionario de Likert, de escala ordinal se consideran ítems organizados en tres dimensiones: técnico - científica (8 ítems), humano (9 ítems), entorno (8 ítems). La calificación es: nunca = 1

punto; a veces = 2 punto; siempre = 3 puntos. La escala valorativa es: buena = 60 – 75; regular = 43 – 59 y mala = 25- 42. El tiempo de aplicación será aproximadamente de 25 minutos (Salhuana, 2016).

El cuestionario que medirá la variable satisfacción de los padres de niños hospitalizados también fue elaborado por Correa (2018). Cuenta con 16 ítem, organizados en 4 dimensiones: humana (5 ítems), oportuna (4 ítems), continua (3 ítems), segura (4 ítems). La calificación es: Nada satisfecho (1 punto); Poco satisfecho (2 puntos), Satisfecho (3 puntos), Muy satisfecho (4 puntos).

La escala valorativa es: Nada satisfecho = 16 – 28; poco satisfecho = 29- 40; satisfecho = 41-52 y muy satisfecho = 53 - 64. El tiempo de aplicación será aproximadamente de 20 minutos. (Salhuana, 2016)

3.5.3 Validación del instrumento

Fue efectuada por Doraliza Correa en el año 2018; el procedimiento se llevó a cabo con la participación de 7 jueces expertos y ambos instrumentos alcanzaron la aceptación para su aplicación. Esto se corroboró con la prueba binomial que se hizo de ambos cuestionarios con un $p=0.031 - p < 0.05$.

3.5.4 Confiabilidad

La confiabilidad obtenida en el cuestionario para medir la calidad de la atención de enfermería obtuvo de 0.78 en el Alfa de Cronbach y el cuestionario para la medición de la satisfacción en padres de niños hospitalizados fue de 0.81 en el Alfa de Cronbach.

De esta forma se puede establecer que los dos instrumentos cuentan con los puntajes que garantizan su aplicabilidad.

3.6 Procedimientos

Con la autorización obtenida de la coordinación correspondiente se procedió aplicar el instrumento antes mencionado. Los datos recolectados fueron vaciados a la hoja matriz Excel para tabulados y posteriormente procesados con el software SPSS v21 de la estadística descriptiva y las pruebas que corresponden a los objetivos específicos planeados. También se realizó el análisis inferencial con el cual se busca determinar la existencia de la relación entre ambas variables, dando respuesta al objetivo general. Los resultados obtenidos tras el procesamiento de datos están organizados y mostrados en gráficos estadísticos para un mejor análisis y discusión de resultados.

3.7 Plan de Análisis de datos

Los datos fueron recolectados en bases a los cuestionarios, se realizó el procesamiento de datos los cuales fueron vaciados al programa Excel para su procesamiento que permitió confeccionar tablas y gráficas estadísticas.

El tratamiento estadístico descriptivo se presentó usando tablas y figuras, mostrando las frecuencias y los porcentajes de las variables y sus dimensiones por separado.

3.8 Consideraciones éticas

La recolección de datos, al igual que el análisis de estos, se hizo siguiendo de modo estricto los siguientes preceptos:

- **Autonomía:** se respetó la decisión autónoma de los padres de familia de aceptar participar o no en esta investigación; en los casos de aceptación firmarán el respectivo consentimiento informado. (Honorato et al.,2022)
- **No maleficencia:** se centró en el cuidado primordial de la vida humana, evitando cualquier daño a la integridad y salud de los padres de familia que participen. (Honorato et al., 2022)
- **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. (Honorato et al., 2022)
- **Beneficencia:** se buscó contribuir en la mejora de la calidad de atención que brindan los enfermeros a los pacientes pediátricos hospitalizados, contribuyendo de manera efectiva en su recuperación y mejorar el nivel de satisfacción del paciente. (Honorato et al., 2022).

IV RESULTADOS

La población de estudio fueron los padres de familia que acompañan a sus hijos hospitalizados en el Hospital II Ramón Castilla, Lima 2024. Siendo un total de 80 padres encuestados

Tabla 1

Calidad de atención en enfermería de niños hospitalizados servicio de pediatría Hospital II Ramón Castilla, lima 2024

ESCALA VALORATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
BUENA	65	81%
REGULAR	15	19%
MALO	0	0%
Total	80	100%

Figura 1

Calidad de atención en enfermería de niños hospitalizados servicio de pediatría Hospital II Ramón Castilla, lima 2024



Nota. Según la tabla 1 Se observa que el 81% (65) de los padres encuestados refiere que la atención brindada es buena y el 19% (15) de los padres encuestados refiere que la atención que se brinda es regular, lo que nos indica que podemos mejorar en la calidad de atención que se debe brindar al niño hospitalizado.

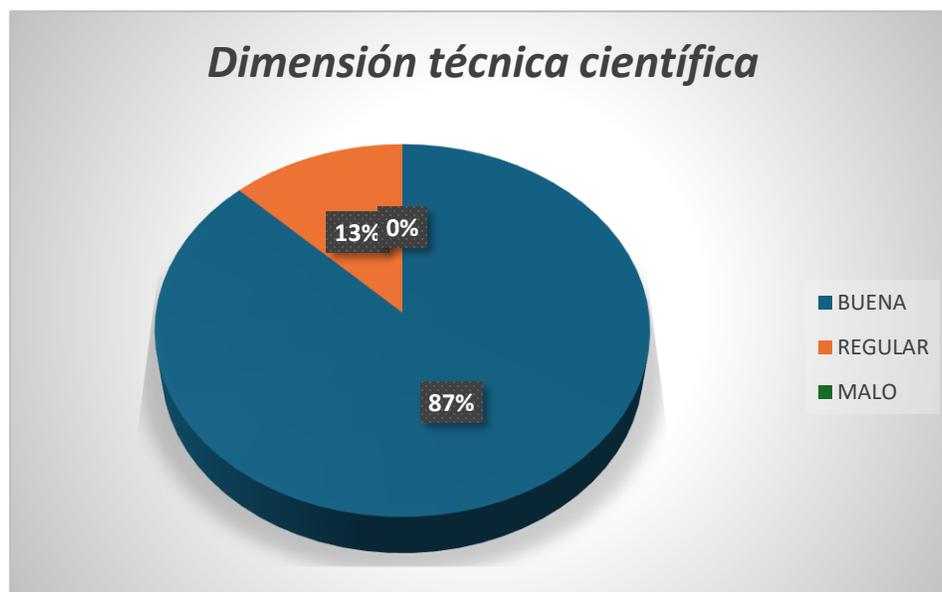
Tabla 2

Calidad de atención en Enfermería: Dimensión Técnica Científica

ESCALA VALORATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
BUENA	70	87%
REGULAR	10	13%
MALO	0	0%
Total	80	100%

Figura 2

Calidad de atención en Enfermería: Dimensión Técnica Científica



Nota. Según la tabla 2, Se observa que hay un 87% (70) de los padres encuestados refieren que la calidad en la atención que se brinda es buena y un 13% (10) de los padres encuestados refieren que la atención que se brinda es regular.

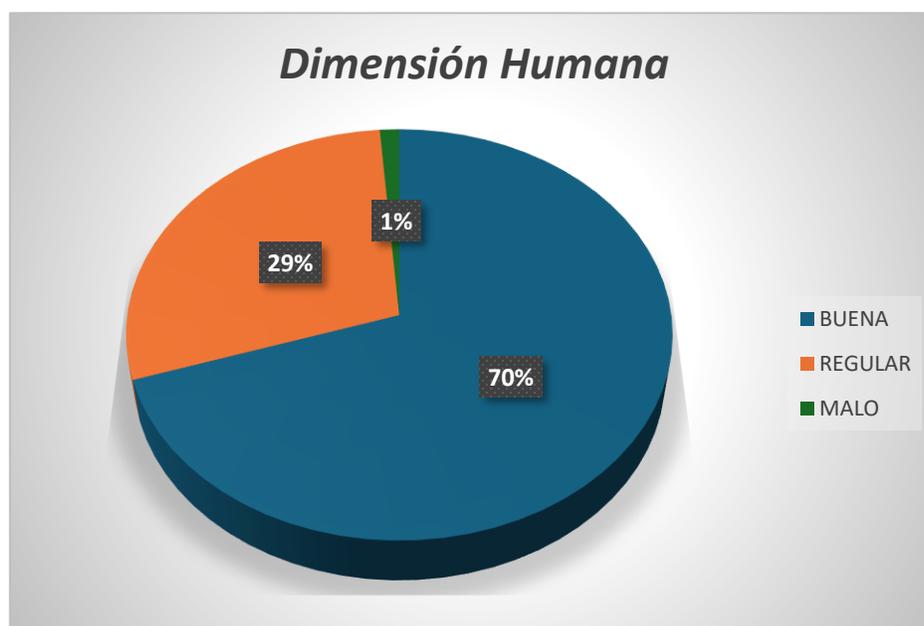
Tabla 3

Calidad de atención en Enfermería: Dimensión Humana.

ESCALA VALORATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
BUENA	56	70%
REGULAR	23	29%
MALO	1	1%
Total	80	100%

Figura 3

Calidad de atención en Enfermería: Dimensión Humana.



Nota. Según la tabla 3 Se ve que, de los 80 padres encuestados, hay una buena interrelación de la enfermera y el niño hospitalizados, Se muestra que el 70% (56) de los padres encuestados refieren que la atención que se brinda es buena, el 29% (23) de los padres encuestados refieren que es regular. la atención brindada y el 1% (1) de los padres refieren que la atención es mala.

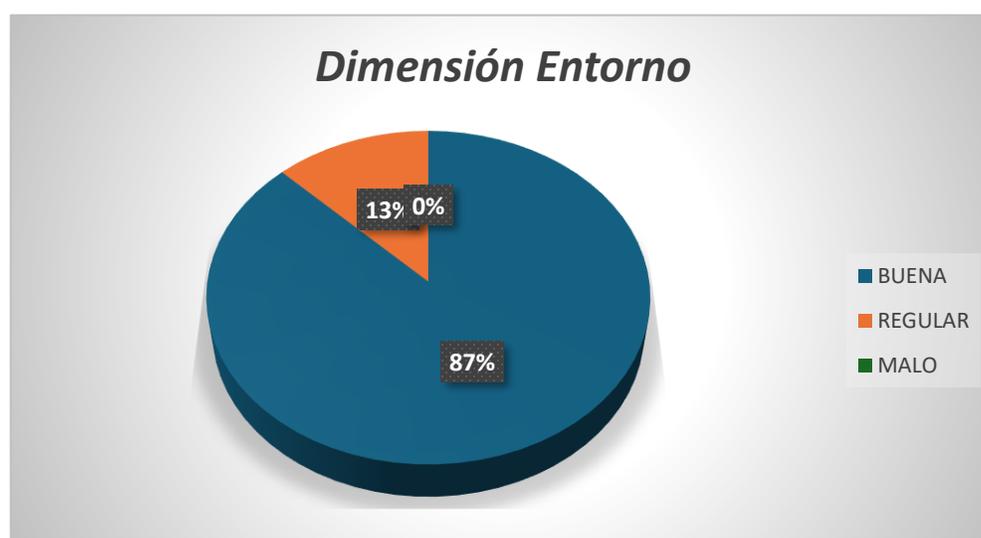
Tabla 4

Calidad de atención en enfermería: Dimensión Entorno

ESCALA VALORATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
BUENA	70	87%
REGULAR	10	13%
MALO	0	0%
TOTAL	80	100%

Figura 4

Calidad de atención en enfermería: Dimensión Entorno



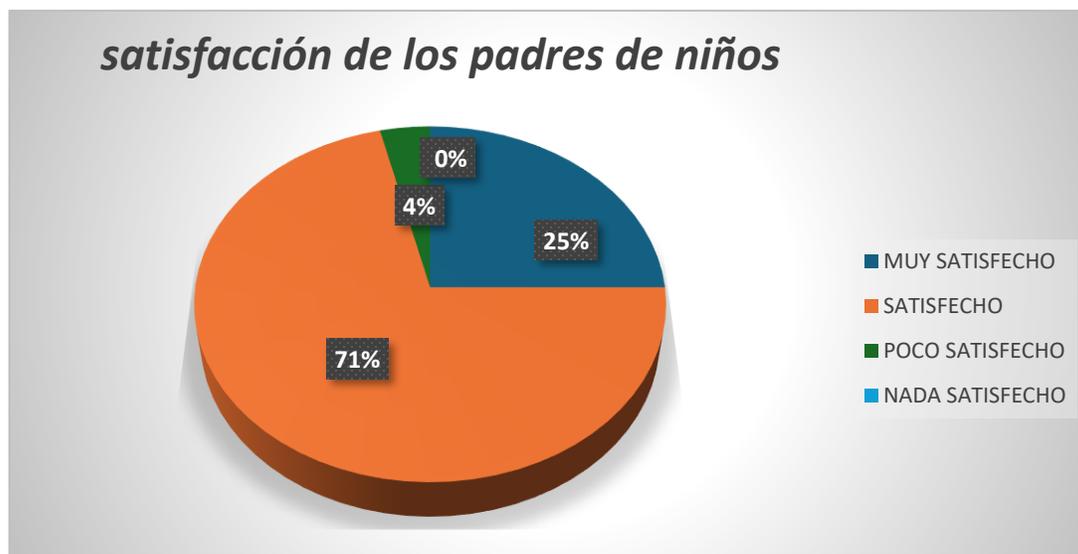
Nota. Según la tabla 4 se observa que el 87% (70) de los padres encuestados refiere que la atención brindada es buena y el 13% (10) de padres refiere que la atención brindada es regular. Lo que indica que la enfermera tiene siempre en cuenta la privacidad, el orden, la individualidad y la ventilación del ambiente del niño hospitalizado, brindando así un cuidado personal e integral al niño hospitalizado.

Tabla 5

Satisfacción de los padres de niños hospitalizados servicio de Pediatría Hospital II Ramón Castilla, lima 2024

ESCALA VALORATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	20	25%
SATISFECHO	57	71%
POCO SATISFECHO	3	4%
NADA SATISFECHO	0	0%
TOTAL	80	100%

Figura 5



Nota. Según la tabla 5, de los 80 padres encuestados observa que hay un 25% (20) de los padres encuestados refieren que están muy satisfechos, un 71% (57) de los padres están satisfechos, lo que suma un 96% de satisfacción general (satisfechos y muy satisfechos) reflejando que la mayoría percibe positivamente la atención que brindan las enfermeras a sus hijos hospitalizados y el 4% (3) de los padres están poco satisfechos. Lo que indica que una pequeña proporción de padres no percibe este gesto como satisfactorio.

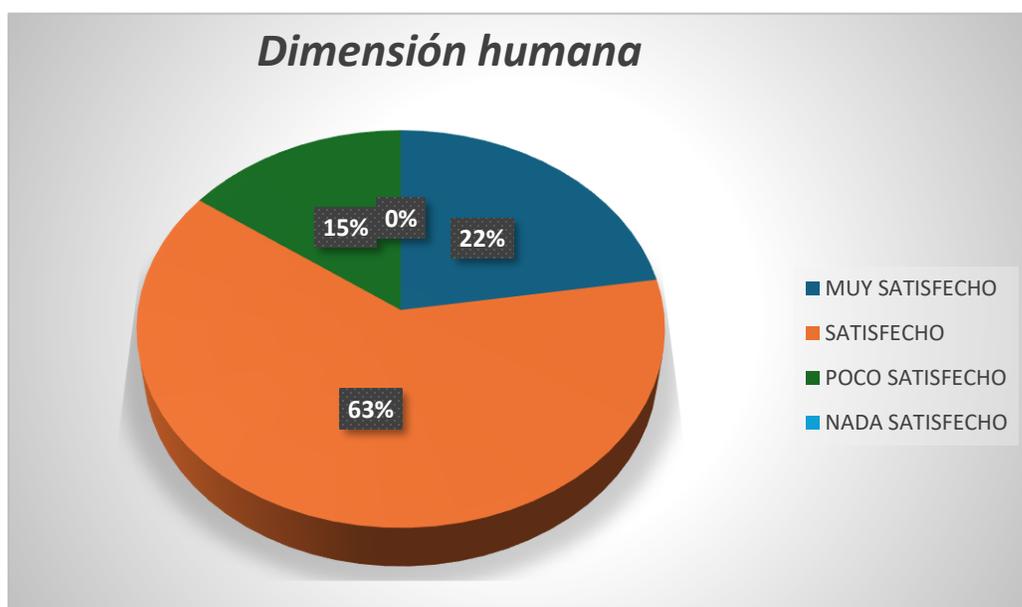
Tabla 6

Satisfacción de padres de niños hospitalizados: Dimensión Humana

ESCALA VALORATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	18	22%
SATISFECHO	50	63%
POCO SATISFECHO	12	15%
NADA SATISFECHO	0	0%
T OTAL	80	100%

Figura 6

Satisfacción de padres de niños hospitalizados: Dimensión Humana



Nota. Según la tabla 6 muestra los niveles de satisfacción de los padres lo que indica que casi la mitad de los padres considera excelente este aspecto y valora altamente la relación establecida con las enfermeras durante la estancia hospitalaria de sus hijos. Se observa que el 22% (18) de los padres encuestados están muy satisfechos, el 63% (50) de los padres están satisfechos lo que suma un 85% de satisfacción general (satisfecho y muy satisfecho) reflejando una percepción favorable en su mayoría y el 15% (12) de los padres están poco satisfechos, lo que señala que una porción significativa nos indica que la relación con las enfermeras puede mejorarse.

Tabla 7.

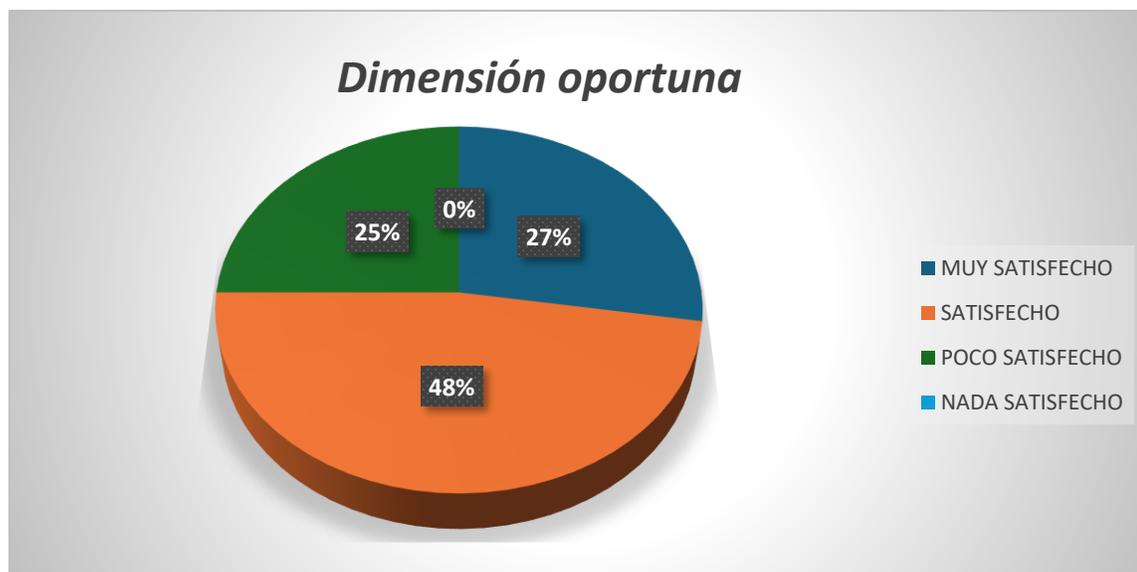
Satisfacción de padres de niños Hospitalizados: Dimensión Oportuna

ESCALA VALORATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	22	27%
SATISFECHO	38	48%
POCO SATISFECHO	20	25%
NADA SATISFECHO	0	0%

TOTAL	80	100%
--------------	-----------	-------------

Figura 7

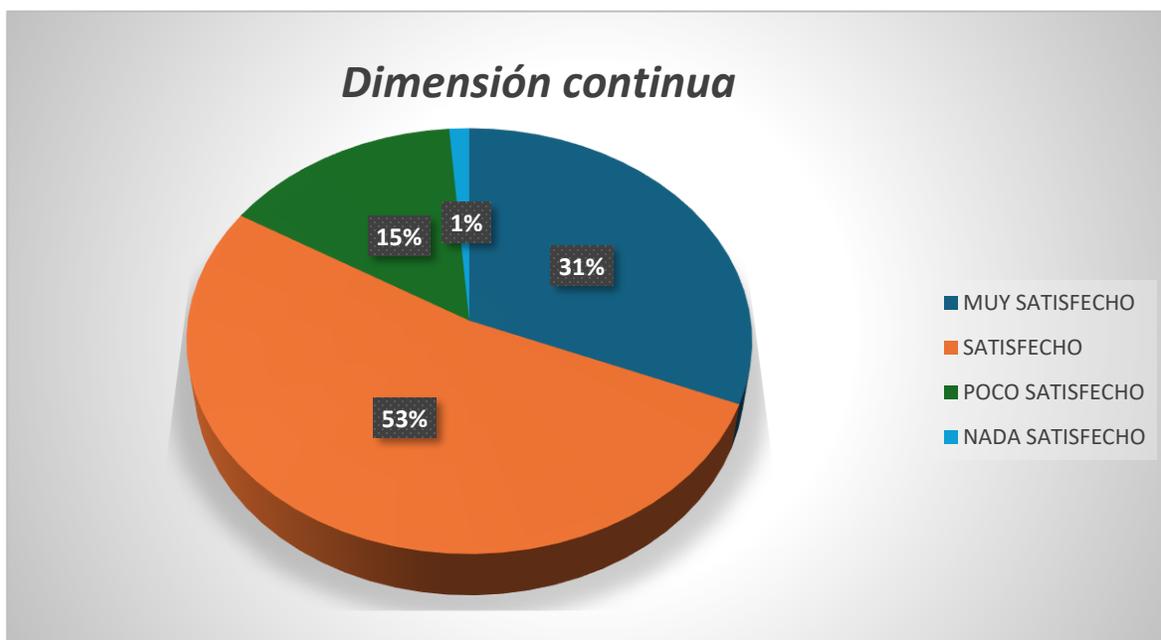
Satisfacción de padres de niños Hospitalizados: Dimensión Oportuna



Nota. Según la tabla 7 muestra los niveles de satisfacción de los padres respecto al cuidado que las enfermeras ofrecen al administrar medicamentos para disminuir el dolor o malestar de sus hijos, incluye también sus necesidades de higiene y confort, así como su evolución durante la hospitalización, brindando atención oportuna y necesaria. Se observa el 27% (22) de padres encuestados están muy satisfechos, el 48% (38) de los padres están satisfechos, lo que suma un 75% de satisfacción general (muy satisfecho y satisfecho) y el 25% (20) de los padres están poco satisfechos. Lo que señala que una porción significativa de los padres considera que la atención oportuna puede mejorarse.

Tabla 8*Satisfacción de padres de niños Hospitalizados: Dimensión Continua*

ESCALA VALORATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	25	31%
SATISFECHO	42	53%
POCO SATISFECHO	12	15%
NADA SATISFECHO	1	1%
TOTAL	80	100%

Figura 8*Satisfacción de padres de niños Hospitalizados: Dimensión Continua*

Nota. Según la tabla 8 muestra que los niveles de satisfacción de los padres respecto a la información que las enfermeras proporcionan sobre el cuidado de sus hijos, para que ellos puedan continuar llevándolo a cabo en casa. Se observa que el 31% (25) de los padres encuestados refieren que están muy satisfechos, el 53% (42) de los padres encuestados refieren están satisfechos, Lo que suma un 84% de satisfacción general, lo que indica que las enfermeras ofrecen información clara y útil sobre el cuidado as seguir en casa. el 15% (12) de los padres están poco satisfechos y el 1%(1) no están satisfechos. Lo que sugiere que una cantidad significativa, considera que la información sobre los cuidados post alta podría mejorarse.

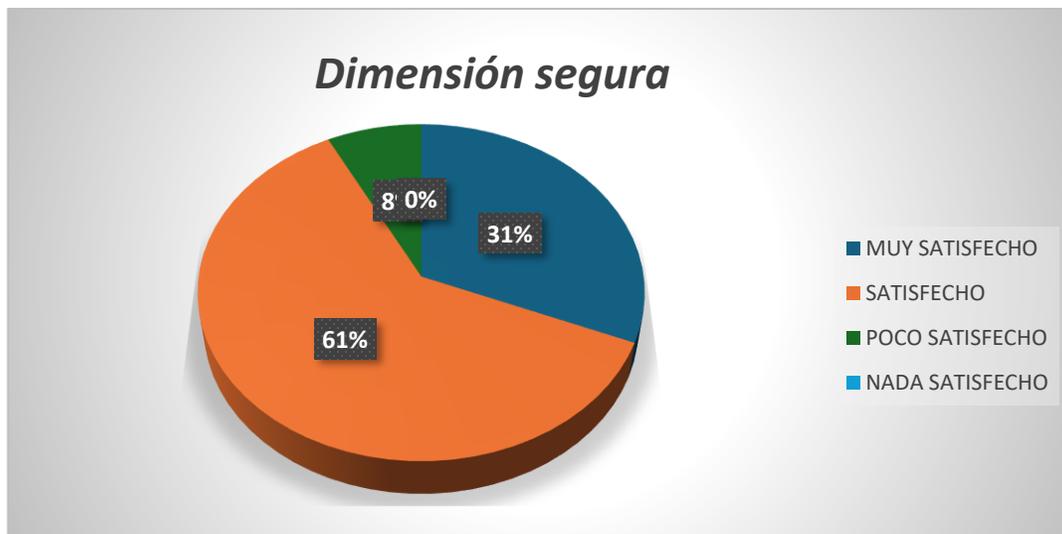
Tabla 9.

Satisfacción de padres de niños Hospitalizados: Dimensión Segura

ESCALA VALORATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	25	31%
SATISFECHO	49	61%
POCO SATISFECHO	6	8%
NADA SATISFECHO	0	0%
TOTAL	80	100%

Figura 9

Satisfacción de padres de niños Hospitalizados: Dimensión Segura



Nota. Según la tabla 9 muestra los niveles de satisfacción de los padres respecto a la preocupación que las enfermeras tienen por la seguridad de la unidad donde se encuentra hospitalizado su niño. Se observa que el 31% (25) de padres encuestados respondieron que están muy satisfechos, el 61% (43) respondieron que se encuentran satisfechos, lo que suma un 92% reflejando una percepción positiva de la seguridad y el 8% (6) de padres, respondieron que se encuentran poco satisfechos, lo que sugiere que una porción significativa considera que la seguridad podría mejorarse.

Tabla 10

Correlación de calidad de atención en enfermería y satisfacción de padres de niños hospitalizados servicio de pediatría Hospital II Ramón Castilla, Lima 2024.

Correlaciones		
	V1	V2
	1	,010
V1	Correlación de Pearson	
	Sig. (bilateral)	,929
	N	80
	,010	1
V2	Correlación de Pearson	
	Sig. (bilateral)	,929
	N	80

Nota. Según la tabla 10 muestra el resultado de la correlación de calidad de atención en enfermería (V1) y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría (V2), cuyo valor obtenido fue de 0,929. Esto indica que la correlación entre ambas variables de estudio es significativamente muy alta.

Tabla 11

Correlación de calidad de atención en enfermería: Dimensión Técnico Científico y satisfacción de padres de niños hospitalizados servicio de pediatría Hospital II Ramón Castilla, Lima 2024.

Correlaciones			
		Vtc	V2
Vtc	Correlación de Pearson	1	-,009
	Sig. (bilateral)		,938
	N	80	80
V2	Correlación de Pearson	-,009	1
	Sig. (bilateral)	,938	
	N	80	80

Nota. Según la tabla 11 muestra el resultado de la correlación de calidad de atención en enfermería dimensión técnico científico (Vtc) y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría (V2), cuyo valor obtenido fue de 0,938. Esto indica que la correlación entre ambas variables de estudio es significativa y muy alta.

Tabla 12

Correlación de calidad de atención en enfermería : Dimensión Humano y satisfacción de padres de niños hospitalizados servicio de pediatría Hospital II Ramón Castilla, Lima 2024.

Correlaciones		
	Vh	V2
	1	-,012
Vh	Correlación de Pearson	
	Sig. (bilateral)	,915
	N	80
	-,012	1
V2	Correlación de Pearson	
	Sig. (bilateral)	,915
	N	80

Nota. Según la tabla 12 muestra el resultado de la correlación de calidad de atención en enfermería dimensión humano (Vh) y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría (V2), cuyo valor obtenido fue de 0,915. Esto indica que la correlación entre ambas variables de estudio es significativamente muy alta.

Tabla 13

Correlación de calidad de atención en enfermería: Dimensión Entorno y satisfacción de padres de niños hospitalizados servicio de pediatría Hospital II Ramón Castilla, Lima 2024.

Correlaciones			
	Ve	V2	
Ve	Correlación de Pearson	1	,054
	Sig. (bilateral)		,637
	N	80	80
V2	Correlación de Pearson	,054	1
	Sig. (bilateral)	,637	
	N	80	80

Nota. Según la tabla 13 muestra el resultado de la correlación de calidad de atención en enfermería dimensión entorno (Ve) y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría (V2), cuyo valor obtenido fue de 0,637. Esto indica que la correlación entre ambas variables de estudio es alta.

V. DISCUSION DE RESULTADOS

El presente capítulo se enfoca en analizar los resultados obtenidos en relación con los objetivos del estudio y las bases teóricas previamente expuestas. Los hallazgos permiten establecer conexiones significativas entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024.

En cuanto a la relación entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción de los padres, los resultados muestran que un porcentaje considerable de los padres está "satisfecho" o "muy satisfecho" con el cuidado recibido en términos técnicos y científicos. Este hallazgo respalda lo propuesto por Chamorro et al. (2018), quienes destacan la importancia de protocolos estandarizados y el uso adecuado de la tecnología como elementos clave de la calidad de atención.

De igual manera, la teoría de Donabedian refuerza que una correcta aplicación de conocimientos y técnicas influye positivamente en la percepción de los usuarios. No obstante, también se reportaron casos de insatisfacción moderada, lo que puede atribuirse a fallas en la comunicación de procedimientos específicos o a limitaciones en los recursos técnicos disponibles. Estos hallazgos evidencian la necesidad de una capacitación continua del personal y de mejorar la infraestructura hospitalaria para optimizar los servicios ofrecidos.

Por otro lado, la dimensión humana resultó ser una de las más influyentes en la satisfacción de los padres. Los resultados indican que los padres valoran profundamente la atención basada en el respeto, la comunicación empática y la demostración de interés genuino por parte de las enfermeras, lo cual está alineado con la teoría psicodinámica de Hildegard Peplau, que subraya la importancia de las relaciones interpersonales en el cuidado de la salud.

Asimismo, se observó que aquellos padres que perciben un trato distante o impersonal tienden a expresar menor satisfacción. Este hallazgo pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las competencias blandas en los profesionales de enfermería, a través de capacitaciones centradas en la humanización del cuidado, para mejorar la calidad de la atención brindada.

En relación con la dimensión entorno, los resultados muestran que un porcentaje significativo de los padres se siente satisfecho con la comodidad y privacidad ofrecidas durante la estancia hospitalaria, lo cual reafirma la importancia del ambiente físico en la percepción de calidad, tal como lo señala Salhuana (2016). Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora, como el mantenimiento del mobiliario y la ventilación adecuada, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias de mejora continua en la infraestructura hospitalaria para garantizar un entorno adecuado tanto para los niños como para sus familias.

La evaluación de la hipótesis de este estudio respalda la hipótesis alterna (H1), lo que indica que la correlación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados es muy alta. Este hallazgo se refleja en los altos niveles de satisfacción reportados en cada una de las dimensiones analizadas. A pesar de ello, se encontraron áreas específicas con menor nivel de satisfacción, lo que sugiere que es fundamental realizar una evaluación continua de los servicios y aplicar medidas correctivas para abordar las debilidades identificadas.

Los resultados obtenidos son consistentes con investigaciones previas que resaltan la relación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, como lo evidencian estudios de Gelkop et al. (2022) y Zhang et al. (2020). No obstante, algunos estudios señalan que la dimensión humana suele ser subestimada en entornos con alta carga laboral, lo que refuerza la relevancia de enfocar los esfuerzos en esta área para garantizar un nivel óptimo de satisfacción.

Entre las implicancias prácticas que emergen de los resultados, se destaca la necesidad de diseñar programas de formación continua para reforzar las competencias técnicas y humanas del personal de enfermería, así como la importancia de invertir en la mejora de la infraestructura hospitalaria para ofrecer mayor confort y privacidad. Además, es fundamental implementar sistemas de retroalimentación, como encuestas regulares de satisfacción, para monitorear y ajustar continuamente los servicios prestados. En síntesis, los resultados de este estudio subrayan la importancia de una atención de calidad integral que no solo considere los aspectos técnico-científicos, sino también los humanos y ambientales, con el objetivo de garantizar la satisfacción de los padres de niños hospitalizados y contribuir al bienestar del paciente pediátrico.

VI. CONCLUSIONES

- a) Existe una correlación muy alta entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024. Esto comprueba que los componentes de la calidad de atención influyen directamente en el grado de satisfacción experimentado por los padres de familia, validando la hipótesis general de la investigación. Que la atención brindada es buena. Obteniendo un porcentaje de 81% como buena y 19% como regular.

- b) La dimensión técnico-científica de la calidad de atención de enfermería garantiza un servicio adecuado y seguro a los pacientes. Sugiere que aspectos como la competencia profesional, conocimiento clínico, precisión en la ejecución de procedimientos favorece en la recuperación y salud de pacientes, así como también aumenta la confianza de los padres. Ya que hay elementos necesarios que nos ayuda a seguir protocolos y pautas de cuidado para la atención del paciente. Alcanzando un porcentaje del 87% como una buena atención y el 13% como regular.

- c) La dimensión Humana. Guarda estrecha relación con la calidad de atención y satisfacción de los padres, pues considera al paciente de manera integral y que progrese en todos los aspectos. Se identificó que la perspectiva humana de la calidad de atención de enfermería, donde incluye la empatía, la comunicación efectiva y el trato afable, tiene un impacto positivo en la percepción de los padres. Esta conclusión destaca la importancia de un enfoque centrado en las necesidades emocionales y personales de los pacientes y sus familiares.

Alcanzando un 70 % como una buena atención, un 29 % como atención regular y solo el 1% como una mala atención. Que se tomará en cuenta para mejorar, nuestra atención en este aspecto.

d) Existe relación de La dimensión Entorno, con la satisfacción de los padres de familia de niños atendidos, pues se tiene en cuenta los aspectos de individualidad, privacidad, para brindar una atención regular. En relación con la Satisfacción de los padres de niños hospitalizados, tuvo un porcentaje de 71%. Como satisfecho, un 25% muy satisfecho y un 4% poco satisfecho. El cual se tendrá en cuenta para mejorar nuestra atención.

Durante el procesamiento de datos hallados en el estudio se identificó las siguientes características de influencia en calidad de atención y satisfacción del usuario

. **La dimensión oportuna**, donde hay una percepción de nuestra atención brindada es necesaria y oportuna referente a la salud del niño, alcanzando un porcentaje de 48% satisfecho, 27% muy satisfecho y poco satisfecho un 25%

. **La dimensión continua**. Donde contempla la orientación que se brinda al niño, la preocupación más allá de la atención, que brindamos. Llegando a un porcentaje de 53% como satisfecho, 31% muy satisfecho, un 15% poco satisfecho y el 1% nada satisfecho.

. **La dimensión segura**. Referente a la seguridad del paciente y a los cuidados brindados al niño Alcanzando un porcentaje de 61% hallado como satisfechos, un 31% muy satisfechos. Y el 8% poco satisfecho.

Estas dimensiones son altamente sensibles a las percepciones de los padres, lo que refleja un alto porcentaje de satisfacción y solo un porcentaje mínimo, están poco satisfechos con la calidad de atención que se brinda. Esto refuerza la necesidad de mejorar nuestra, atención

de enfermería y que no solo sean técnicamente competentes, sino muy humanizado, empático, accesibles, consistentes y seguros.

Además, es vital importancia mantener entornos hospitalarios adecuados para mejorar la experiencia general de los usuarios.

- e) Los hallazgos respaldan la hipótesis de que existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados. Esta relación prioriza que las mejoras en la calidad de atención pueden traducirse en un mayor impacto de nivel de satisfacción, lo cual tiene implicancias positivas para la reputación del hospital y la confianza en el sistema del sector salud.

VII. RECOMENDACIONES

- a). Los gestores de servicios de salud deben priorizar en la difusión de políticas y capacitaciones, las competencias técnicas como las habilidades interpersonales del personal de enfermería con la finalidad que fortalezcan las competencias técnicas y humanas del personal de enfermería.
- b). Además, es vital importancia mantener entornos hospitalarios adecuados para mejorar la experiencia general de los usuarios.
- c). Implementar programas de capacitaciones continuas para el personal de enfermería, enfocados en actualización de Guías Clínicas y procedimientos técnicos basados en la experiencia profesional del personal de salud. Así también, establecer un sistema de supervisión y evaluación continua, con la finalidad de garantizar la calidad en la ejecución de los procedimientos y cuidados.
- d). Promover talleres, charlas o inducciones de comunicación efectiva, empatía y manejo emocional que permitan al personal de salud mejorar la interacción entre enfermeras, padres y pacientes.
- e). Asignar mayor presupuesto de inversión para la mejora de infraestructura y equipamiento del servicio de pediatría, asegurando cumplir con las condiciones básicas de salubridad para una mejor atención al paciente. Por otro lado, Implementar o diseñar espacios amigables y acogedores para los niños hospitalizados y sus padres, esto ayudaría a contribuir con reducir el estrés y mejora de la experiencia hospitalaria.
- f). Diseñar encuestas periódicas dirigidas a los padres de familia de los niños hospitalizados para evaluar su satisfacción con los servicios del hospital para recopilar las sugerencias de mejora.

- g). Impulsar o desarrollar programas educativos que estén orientados a los padres sobre el estado de salud de sus hijos y el cuidado necesario durante el proceso de hospitalización y el alta.
- h). Incorporar los resultados de esta investigación en el proyecto de planificación estratégica del hospital, priorizando la calidad de atención del servicio y la satisfacción del usuario como indicadores clave de desempeño.

VIII. REFERENCIAS

- Ajzen, I., Fishbein, M., Lohmann, S. y Albarracín, D. (2018). La influencia de las actitudes en el comportamiento. *El manual de actitudes, volumen 1: Principios básicos*, 197-255.
<https://doi.org/10.4324/9781315178103-5>
- Amaringo K, Quiroz G. (2019). Influencia de los cuidados de enfermería en la satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa. [Tesis para optar el grado de especialista en cuidados pediátricos, Universidad Nacional del Callao] Repositorio Institucional.
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4595>
- Andrade M. (2022). Percepción de la calidad y satisfacción del usuario: clínica de especialidades María Auxiliadora [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22717>
- Apaéstegui L. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31286>
- Arévalo M. (2022). Calidad de atención y satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino. [Tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo]. "Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103080/Ar%c3%a9valo_VMK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Arias A, Avella S, Barragan M, Campos L, Walteros N. (2021). Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al cuidado de enfermería en hospitalización en la Clínica Juan N. *Corpas*. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería, Fundación Universitaria Juan N CorpasEscuela de Enfermería]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.juanncorpas.edu.co/handle/001/112>
- Baloy G. (2019). Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del personal de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.]. Repositorio institucional. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2006>
- Barriga, F., Ccami, F., Alarcón, A., Copa, J., Mamani, J., Arenas, B., y Bernal, F. (2022). Satisfacción del personal de salud y pacientes sobre un servicio de telesalud de un hospital de Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 415-424. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.394.11287>
- Bastos R. (2021). Nivel de satisfacción de madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa. [Tesis para optar el grado de enfermera especialista en pediatría, Universidad Nacional de Ucayali]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8178977>
- Blanco, M., Soler, T., Rodríguez, Z., Puente, T., Martínez, C., Y Fernández, A. (2021). Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enfermería Global*, 20(4), 26-60. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/479441/310461>

- Calizaya, J., Zapata, F., Ceballos, F., y Alemán Y. (2022) Expectativas de los pacientes sobre el servicio en los establecimientos de salud, Veritas Jornal 22(2), 139-146. <https://revistas.ucsm.edu.pe/ojs/index.php/veritas/article/view/320>
- Campoverde, R., Baldeón, M., Gonzáles, H., y Montero, M. (2020). Calidad de servicios médicos ambulatorios: un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. Revista Espacios, 798, 1015. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p03.pdf>
- Canché F. (2019). Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica del Norte.]. <https://1library.co/document/yr2r417z-enfermero-pediatria-relacion-satisfaccion-hospitalinstituto-ecuatoriano-seguridad.html>
- Cantalino, J., Scherer, A., Soratto, J., Schäfer, A., y Anjos, D. (2021). Satisfacción de usuarios en relación con los servicios de atención primaria a sede en Brasil. Revista De Saude Publica, 55, 22. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>
- Chamorro, M., Cepeda, M., y Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Universidad y Salud, 20(2), 97. <https://doi.org/10.22267/rus.182002.114>
- Cielo M. (2020). Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción materna del niño hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos pediátricos. [Tesis para optar el grado de especialista en cuidados pediátricos, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16355>

- Cmol I, Argenta A, Morrow B. (2018). Satisfacción de los padres con la calidad de la atención en una unidad de cuidados intensivos pediátricos de Sudáfrica. *Sur: Afr. J. crítico care.* <http://dx.doi.org/10.7196/sajcc.201.v34i2.366>
- Comparcini D, Simonetti V, Tomietto M, Pelander T, Cicolini G. (2018). Children's Perceptions About the Quality of Pediatric Nursing Care: A Large Multicenter Cross – Sectional Study. *J Nurs Scholar.* <https://doi.org/10.1111/jnu.12381>
- Coppiano J. (2019). Calidad percibida de la atención en salud y su influencia en la satisfacción del cliente del centro de diagnóstico por imágenes del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ucsug.edu.ec/handle/3317/13940>
- Eglseer, D., Osmancevic, S., Hoedl, M., Lohrmann, C., y Bauer, S. (2020). Improving the quality of nursing care in Austria: 10 years of success. *Journal of Nursing Management*, 29(2), 186-193. <https://doi.org/10.1111/jonm.13136>
- Fernández C, Mansilla E, Aravena A, Antiñirre B, Garcés M. (2020). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería*. 11(1):1-10.
- Flores R. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Vitarte, 2019 [tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4645>
- Forsner M, Morelius E, Hanberger L. (2021). Questionnaires to Measure Process and Structure of Quality Indicators for Pediatric Nursing. *Pediatr Qual Saf.* 10.1097/pq9.0000000000000381

- Furukawa, M., Pitanga, F., Miranda, V., y De Souza, A. (2018). Auditoria de enfermagem e tomada de decisão no controle da qualidade da assistência. *Revista Interdisciplinar de Promoção da Saúde*, 1(3), 214-220. <https://doi.org/10.17058/rips.v1i3.12790>
- Galmés P. (2018). Importancia de la humanización de los cuidados de enfermería en pacientes pediátricos y su familia. [Tesis de titulación]. Balarica: Universitat de les Illes Balears
- Garrido, P., Gutiérrez, C., y Cabrera, G. (2020). Percepción de la calidad en el sector de la salud: una mirada desde la nueva región de Ñuble. *Encuentros*, 18(01). <https://doi.org/10.15665/encuent.v18i01.2049>
- Gelkop C, Kagan I, Rozani V. (2022). Are emotional intelligence and compassion associated with nursing safety and quality care? A cross-sectional investigation in pediatric settings. *J Pediat Nurs*. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2021.07.020>
- Gerónimo, C. (2021). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Laboratorio Ghemo Lab de Huancayo, 2021 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73799>
- Gerónimo, R., Cejas, L., Olán, L., y Rendón, K. (2022). Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco. *Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15. <https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>
- Gómez M, Lozano J, Lanzarote M, Rupérez R, Avilés I, Schoenfelder T, et al. (2019). A Measurement Scale to Assess Children's Satisfaction with Hospitalization in the Andalusian Population. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph16173110>

- Hernández R, Mendoza C. (2018). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.
- Hernández, A., Roque, C., Galbarro, J., y Quispe, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Honorato M, Pinto N, De Souza R, Carvalho R, Morgandinho F, Cordero J. (2022). Principio bioético de la autonomía en la atención a la salud indígena. *Rev Bioet.* <http://dx.doi.org/10.1590/1983-80422022302533ES>
- Kaipio J, Karisalmi N, Hiekkänen K, Stehammar H, Lahdenne P. (2019). Development of the Patient Experience Questionnaire for Parents of Pediatric Patients (PEQP). *Stud Health Technol Inform.* <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30741196/>
- Kruszecka A, Cepuch G, Gniadek A, Smolen E, Piskorz K, Micek A. (2021). Selected predictors of parental satisfaction with child nursing care in paediatric wards in Poland—Cross-sectional study. *PlosOne.* <https://doi.org/10.1371/journal.pone.026050>
- Lema, G., Cano, I., Coronel, R., y González, G. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *AVFT.* <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
- Lizasoáin O. (2015). Rights for Sick and Hospitalized Children: The Right to Education. *Achievements and Prospects.* Servicio de Publicaciones de la Universidad de Navarra. 9(5): 89- 97.

- Loureiro F, Borges Z. (2021). Estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel Delphi. *Enferm. glob.* <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.429701>
- Mares, B., y Camacho, A. (2021). ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería? *Revista Enfermería Actual en Costa Rica*, (40), 17. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n40/1409-4568-enfermeria-40-40788.pdf>
- Ojewale L, Akingbohunge O, Akinokun R, Akingbade O. (2022). Caregivers' perception of the quality of nursing care in child health care services of the University College Hospital, Nigeria. *J. Ped. Nurs.* <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2022.05.024>
- Ozturk H, Demirsoy N, Florczak K. (2020). Patients' Perceptions of Nursing Care in a University Hospital. *Nurs Scienc Quar.* <https://doi.org/10.1177/0894318419881798>
- Pérez, V., Soler, L., y Chordá, M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de saude publica*, 53. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- Rezaee, N., Ghaljeh, M., y Salar, A. (2020). Barriers to providing high-quality nursing care in intensive care units: A qualitative study. *Medical-Surgical Nursing Journal*, 9(3). <http://dx.doi.org/10.5812/msnj.110265>
- Roncoroni, J., Whitaker, S., Magdamo, B., Hendrix, T., Zaręba, K., y Yohannes, R. (2023). Perceptions of Patient-Centered Care and their association with patient satisfaction in abortions for medical reasons. *Womens Health Issues*, 33(4), 374-381. <https://doi.org/10.1016/j.whi.2023.03.001>

Sosa O. (2020). Percepción de la atención humanizada en emergencias de pediatría en un hospital de cuarto nivel de Bogotá. [Tesis para optar el grado de especialista en pediatría].

Repositorio Institucional: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/35937>

Spyridoula T, Koulierakis J. (2019). Factores que afectan la satisfacción de los padres en las salas de pediatría. *Japan Journal of Nursing Science*. 16(2): 102-124.

Suárez, L., Gabriel, J., Salguero, R., Rodolfo, E., Mantilla, S., Lenin, G., Cobos, S., González, H., Ibarra, A., Mishell, A., y Guerrero, A. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es

Takele A, Adamu A, Debalkie D. (2020). Quality of Pediatric Healthcare Services and Associated Factors in Felege-Hiwot Comprehensive Specialized Hospital, North – West Ethiopia: Parental Perception. *Patient Prefer Adherence*. <https://doi.org/10.2147/PPA.S264106>

Thibodeau B, Southon S, Beaudoin W, Jurasek L, Perry S, Dorfman T (2022). Parent Satisfaction With Pediatric Nurse Practitioner Care in Specialty Services. *J Pedhc*. <https://doi.org/10.1016/j.pedhc.2022.04.004>

Tlacuilo A, Vizcarra M, Morgan Z, Hernández A, Ortega R, Guevara E. (2021). Parental satisfaction with health care during child hospitalization at a social security facility in Mexico. *Bol Med Hosp Infant Mex*. <http://dx.doi.org/10.24875/BMHIM.21000051>

Vásquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutierrez I, Romero M et al. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev salud pública*. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>

- Villavicencio Y. (2022). Calidad de atención de enfermeras y nivel de satisfacción de madres de niños hospitalizados en un hospital del Cusco, 2022. □ Tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo □. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98777/>
- Vidal, L., y Millán, B. (2023). Plan de cuidados de enfermería para el abordaje del duelo perinatal según la teoría del duelo disfuncional. Caso clínico. Enfermería Clínica. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2022.12.002>
- Vigo, M. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo junio 2020 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47281>
- Weldetsadik, Y., Gishu, T., Tekleab, M., Asfaw, M., Legesse, T., y Demas, T. (2019). Quality of nursing care and nurses' working environment in Ethiopia: Nurses' and physicians' perception. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 10, 131-135. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2019.03.002>
- Zambrano I. (2022). Calidad del servicio asistencial del personal médico y satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021 [Internet, tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78959>
- Zhang, Q., Wan, R., y Liu, C. (2020). The impact of intense nursing care in improving anxiety, depression, and quality of life in patients with liver cancer: A systematic review and meta-analysis. *Medicine*, 99(34). 10. <https://doi.org/10.1097%2FMD.00000000000021677>

IX ANEXOS

Anexo A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS SERVICIO DE PEDIATRÍA HOSPITAL II RAMÓN CASTILLA, LIMA, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería dimensión técnico científico y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería dimensión humano y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería dimensión entorno y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024?</p>	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024. <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar la relación entre calidad de atención de enfermería dimensión técnico científico y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024. Identificar la relación entre calidad de atención de enfermería dimensión humano y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024. Identificar la relación entre calidad de atención de enfermería dimensión entorno y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024. 	<p>Hipótesis:</p> <p>H1: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024</p> <p>H0: No Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, Lima, 2024</p>	<p>VARIABLE 1: Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Técnico científico Humano Entorno <p>VARIABLE 2: Satisfacción de los padres de niños hospitalizados</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Humana Oportuna Continua Segura 	<p>Calidad de atención de enfermería:</p> <p>Medida en que se realizan los servicios sanitarios a personas y poblaciones de pacientes, con el fin de optimizar la salud mediante sistemas seguros, oportunos, eficaces, eficientes, equitativos y centrados en el ser humano.</p> <p>Satisfacción de los padres de niños hospitalizados:</p> <p>Diferencia entre las expectativas que tienen los pacientes respecto a los servicios que brinda el hospital y aquellos que realmente reci be.</p>	<p>Enfoque y diseño de investigación:</p> <p>Enfoque cuantitativo, descriptivo- correlacional, diseño experimental, prospectivo, corte transversal.</p> <p>Población: 100 padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla.</p> <p>Muestra: 80 padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla. Muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple.</p> <p>Técnica de recolección de datos:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo B. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

TITULO: CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERIA Y SATISFACCION DE PADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS SERVICIO DE PEDIATRIA HOSPITAL II RAMÑON CASTILLA, LIMA 2024

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1: Calidad de atención de enfermería	Medida en que se realizan los servicios sanitarios a personas y poblaciones de pacientes, con el fin de optimizar la salud mediante sistemas seguros, oportunos, eficaces, eficientes, equitativos y centrados en el ser humano.	Medida en que los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla valoran los servicios brindados por las enfermeras, considerando las dimensiones técnico – científico, humano y entorno, las cuales serán medidas con un cuestionario.	Técnico científico	<ul style="list-style-type: none"> • Información educación • Efectividad • Eficacia • Continuidad • Seguridad 	Ordinal 1= Nunca 2= A veces 3= Siempre	Buena (60 - 75) Regular(43 - 59) Mala (25 - 42)
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Trato • Interés • Paciencia • Confianza • Respeto 		
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Individualidad • Limpieza y orden • Iluminación y ventilación • Comodidades 		
V2: Satisfacción de los padres de niños hospitalizado	Diferencia entre las expectativas que tienen los pacientes respecto a los servicios que brinda el hospital y aquellos que realmente recibe.	Diferencia entre las expectativas que tienen los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital II Ramón Castilla, respecto a los servicios que brindan las enfermeras y aquellos que realmente recibe, considerando las dimensiones humana, oportuna, continua y segura, las que se medirán con un cuestionario.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de salud. • Amabilidad • Respeto 	Ordinal 1= nada satisfecho 2= poco satisfecho 3= satisfecho 4= muy satisfecho	Nada satisfecho(16-28) Poco satisfecho(29-40) Satisfecho(41-52) Muy Satisfecho(53-64)
			Oportuna	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidados biológicos • Estado de salud 		
			Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación respecto a los cuidados. • Preocupación para el estado del paciente. • Orientación y seguimiento. 		
			Segura	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Procedimiento • Explicación 		

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

SECCION DE POST GRADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Padre de familia.

Mi nombre es Lila Marleny Cruces Riveros, soy estudiante de post grado de la Universidad Nacional Federico Villarreal y estoy llevando a cabo una investigación sobre

**“CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE PADRES DE
NIÑOS HOSPITALIZADOS SERVICIO DE PEDIATRIA HOSPITAL II RAMON
CASTILLA LIMA 2024**

Tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en el Hospital II Ramón Castilla. Lima 2024”

La investigación no conlleva ningún riesgo ni recibir ningún beneficio.

AUTORIZACION: He leído el procedimiento descrito arriba. La investigadora me ha explicado el estudio y voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio.

I. PRESENTACION

Estimados licenciados mi nombre es Lila Marleny Cruces Riveros, estudiante de la Segunda Especialidad de enfermería Pediátrica de la “Universidad Nacional Federico Villarreal”, en esta oportunidad estoy realizando un estudio de investigación denominado: “CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFSACCION DE LOS PADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN SERVICIO DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL II RAMON CASTILLA, LIMA 2024”

La misma que se realiza con el objetivo de saber cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el hospital II Ramón Castilla. Y así poder mejorar nuestra atención brindada.

Para lo cual se solicita su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces, Agradezco anticipadamente su participación y puedo garantizarles que los datos obtenidos serán de carácter anónimo y estrictamente confidencial

Anexo C. INSTRUMENTO I

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE ENFERMERÍA**

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

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

FUENTE: Doraliza Correa (2018)

Anexo D. INSTRUMENTO II

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCION DE LOS
PADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS**

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

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

FUENTE: Doraliza Correa (2018)