



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
ENFERMERÍA

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES
DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN UNA UNIDAD INTENSIVA DE UN
HOSPITAL NACIONAL. LIMA 2025

QUALITY OF NURSING CARE AND SATISFACTION OF PARENTS OF
CHILDREN HOSPITALIZED IN AN INTENSIVE CARE UNIT OF A
NATIONAL HOSPITAL. LIMA 2025

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS
INTENSIVOS PEDIÁTRICOS

AUTOR

ROCIO JANET ROJAS VALLE

ASESOR

ELIZABETH MERIDA GARCIA DORREGARAY

LIMA – PERÚ

2025

ASESOR DEL TRABAJO ACACÉMICO

ASESOR

Mg. Elizabeth Garcia Dorregaray

Departamento Académico de Enfermería

ORCID:/0009-0009-1733-9370

Fecha de Aprobación: 04 de marzo del 2025

Calificación: Aprobado

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, a mi madre por enseñarme que los sueños se alcanzan con esfuerzo y perseverancia, a mi hija por su paciencia y apoyo.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis docentes que fueron parte de mi formación y acompañamiento durante el desarrollo de este proyecto, sin cuya ayuda no habría sido posible culminar este trabajo.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

El presente trabajo será autofinanciado.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

Ei autor declara no tener ningún conflicto de interés.

REPORTE DE INFORME DE SIMILITUD



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA | Facultad de
ENFERMERÍA

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES
DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN UNA UNIDAD INTENSIVA DE UN
HOSPITAL NACIONAL. LIMA 2025

QUALITY OF NURSING CARE AND SATISFACTION OF PARENTS OF
CHILDREN HOSPITALIZED IN AN INTENSIVE CARE UNIT OF A
NATIONAL HOSPITAL. LIMA 2025

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS
INTENSIVOS PEDIÁTRICOS

AUTOR

ROCIO JANET ROJAS VALLE

ASESOR

ELIZABETH MERIDA GARCIA DORREGARAY

LIMA - PERÚ

2025

25% Similitud estándar Filtros

Fuentes

Mostrar las fuentes solapadas i

1 Internet ⊘ ∨
repositorio.uwiener.edu.pe 4%
14 bloques de texto 224 palabra que coinciden

2 Trabajos del estudiante ⊘ ∨
Universidad Cesar Vallejo 2%
6 bloques de texto 115 palabra que coinciden

3 Internet ⊘ ∨
hdl.handle.net 2%
11 bloques de texto 92 palabra que coinciden

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVOS	12
III. MATERIALES Y MÉTODOS	13
IV. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA	20
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22
ANEXOS	

RESUMEN

Introducción: La Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos (UCIP) es un área donde se brinda atención especializada al niño(a) que se encuentra en estado crítico con alto riesgo de perder la vida. La calidad del cuidado en estas unidades no solo es crucial para su recuperación, sino también para el bienestar de sus familias, en particular para los progenitores de niños internados. El incumplimiento de sus necesidades, pone en riesgo la percepción de los familiares con respecto a la atención recibida. **Objetivo:** Determinar la relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en una unidad intensiva de un Hospital Nacional. Lima 2025. **Materiales y Métodos:** Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, de diseño correlacional y de corte transversal. La muestra estará constituida por 58 padres o apoderados de los niños hospitalizados en la unidad intensiva pediátrica durante los meses de abril y mayo del 2025. Para la recolección de la información se emplearán dos instrumentos de medición. El primer cuestionario “CARE Q” que se utilizara para evaluar la calidad de atención, el segundo cuestionario “Baker” para evaluar la satisfacción de los padres. Posteriormente se diseñará y construirá una base de datos en SPSS 26.0 y Microsoft Excel con los resultados recopilados en campo.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción de la familia, unidad de cuidados intensivos pediátricos. (DeCS)

ABSTRACT

Introduction: The Pediatric Intensive Care Unit (PICU) is an area where specialized care is provided to children who are in critical condition and at high risk of dying. The quality of care in these units is not only crucial for their recovery, but also for the well-being of their families, particularly for parents of hospitalized children. Failure to meet their needs puts family members' perceptions of the care received at risk. **Objective:** To determine the direct relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of parents of children hospitalized in an intensive unit of a National Hospital. Lima 2025. **Materials and Methods:** A quantitative, descriptive, correlational, and cross-sectional study. The sample will consist of 58 parents or guardians of children hospitalized in the pediatric intensive unit during the months of April and May 2025. Two measurement instruments will be used to collect data. The first questionnaire, "CARE Q," will be used to assess quality of care, and the second, "Baker," will be used to evaluate parental satisfaction. A database will then be designed and built using SPSS 26.0 and Microsoft Excel with the results collected in the field.

Keywords: Quality of care, Family satisfaction, Pediatric intensive care unit.

I. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos (UCIP) es un área donde se brinda atención especializada al niño(a) que se encuentra en estado crítico con alto riesgo de perder la vida. En esta situación el cuidado especializado por parte de la enfermera se verá reflejado en la seguridad del paciente, la mejora y el bienestar de la familia. La configuración de estas unidades sumada a la gravedad de los pacientes y la extensa utilización de tecnología, pone en riesgo la percepción de los familiares con respecto a la atención recibida (1)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) informan que asegurar la protección de los pacientes representa un reto significativo en los sistemas de salud. Los elementos fundamentales para evaluar la seguridad abarcan el examen de los indicadores de calidad en la atención (2).

La OMS define la calidad de la atención, como la capacidad en que los servicios de salud ofertados para las personas y los grupos de población, incrementan la probabilidad de alcanzar resultados satisfactorios. Para alcanzar estos objetivos la calidad de atención tiene que ser accesible, eficaz, confiable, confortable, eficiente y contar con una comunicación de calidad. Se plantea que la atención este enfocada en el usuario, brindando un cuidado apropiado a las preferencias, requerimientos y valores individuales, dentro del contexto de servicios de salud que se estructuran en función de las necesidades de la persona. (3).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) reconoce que las enfermeras desempeñan un papel importante en el fomento de la salud y la prevención de enfermedades. Asimismo, son participes activos en la recuperación del paciente

usuario de salud; constituyendo una pieza clave en la calidad y mejora de la salud (4).

Así mismo la OMS para el 2020 indicó que hay 28 millones de enfermeras en el mundo y el 80% de ellas trabajan en países con grandes poblaciones, reflejando un déficit del 89% del personal de enfermería y de los cuales el 69% son profesionales (5). En el contexto Latinoamericano, se informa la existencia 8,4 millones profesionales de enfermería; de los cuales solo 59% cuenta con una especialidad (6). En el Perú somos 118342 enfermeros, donde 34837 tienen especialidad en alguna área específica (7).

La OMS define la satisfacción del paciente como la percepción que tienen las personas sobre la atención brindada.(8) Los determinantes de la satisfacción se evalúan a través de varias dimensiones como: cognitiva (volumen, clase y calidad de la información proporcionada por el profesional); afectiva (interés y entendimiento que muestra); la tercera comportamental (en relación a las capacidades y competencias clínicas del profesional sanitario) y la última dimensión es la emocional (es el sentimiento de bienestar la cual será definida según sus expectativas) (9) Por lo tanto, la insatisfacción es un sentimiento de falta de bienestar que vivencia el enfermo y su familia.

La OPS, en octubre de 2024, ratificó una estrategia para el período 2025 – 2030 que tiene como objetivo mejorar la atención en cuidados intensivos en todos los países, además de buscar aumentar el acceso a una atención sanitaria de calidad (10).

En este marco, según el Barómetro de las Américas 2023, el descontento hacia los servicios de salud en Perú alcanza al 65. 80% de la población, superando a países

como Colombia (59.70%), México (47.40%) y Chile (60.20%). De hecho, solo en Perú han aumentado los niveles de insatisfacción con respecto a este servicio desde el año 2016, mientras que en otras naciones la situación ha sido diferente (11).

Según el Diagnóstico de brechas de infraestructura o acceso del sector salud - 2023, diseñado por el Ministerio de salud, el 94% de los centros hospitalarios a nivel nacional carecen de la capacidad necesaria para proporcionar un servicio de atención de calidad (12).

En vista de ello dentro de los servicios de salud se encuentra la UCIP. Área donde se brinda atención especializada al niño que se encuentra en estado crítico con alto riesgo de perder la vida. En esta situación el cuidado especializado por parte de la enfermera se verá reflejado en la seguridad del paciente, la mejora y el bienestar de la familia. La configuración de estas unidades sumada a la gravedad de los pacientes y la extensa utilización de tecnología, pone en riesgo la percepción de los familiares con respecto a la atención recibida (1).

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

y no puede brindar soporte a los padres por falta de espacios disponibles. Esto afecta la interacción con los cuidadores generando sentimientos negativos por quienes ofrecen el cuidado.

Como señala Donaire y Cintra. Las vivencias de los padres en la UCIP, se ve alterado frente a la hospitalización y a la evolución de la enfermedad del niño. Asimismo, experimentaran temores, sentimientos de desesperanza, frustración, angustia, auto culpabilidad y ansiedad debido al estado de salud crítico de su hijo (13,14).

En estas circunstancias la OMS señala que el apoyo familiar durante la hospitalización tiene efectos beneficiosos en el proceso de recuperación, fomentando actitudes de superación ante la enfermedad y una mentalidad favorable respecto a la relevancia de seguir las recomendaciones del personal médico. Integrar a las familias en las estrategias de atención sanitaria nos permitirá captar de manera efectiva las necesidades y deseos de los pacientes, lo que resultará en una mejor calidad de atención y mayor satisfacción tanto para los pacientes como para sus familias (15).

La calidad de atención en enfermería se basa en múltiples elementos, como la capacidad clínica del equipo, su habilidad para mostrar empatía, comunicarse adecuadamente y atender las necesidades específicas de cada paciente y su familia. Es fundamental tener un entendimiento profundo sobre la infancia temprana, los ciclos de desarrollo, aspectos emocionales y conducta de los menores. Del mismo modo, este aspecto es crucial ya que puede ofrecer una atención más certera, anticipar problemas potenciales y proporcionar el apoyo emocional necesario, lo que abarca tanto la salud física como el bienestar emocional del niño (16).

El profesional de la salud es fundamental para asegurar un alto nivel en el cuidado pediátrico, puesto que los niños a menudo no pueden expresar fácilmente sus molestias o preocupaciones. Por esta razón, es esencial que el equipo sanitario sea muy atento y esté alerta a las señales no verbales. Al mismo tiempo, deben ser capaces de calmar e informar a los padres, quienes frecuentemente sienten ansiedad y estrés por la situación de sus menores (17).

La calidad del servicio se refleja también en la capacidad del personal para crear un ambiente seguro y confortable, reduciendo el miedo y las incomodidades que surgen durante las estancias en el hospital. Esto implica usar técnicas efectivas para controlar el dolor, aplicar métodos de distracción y diseñar un entorno hospitalario que sea amigable y adaptado a los requerimientos de los niños, lo que favorece una experiencia más favorable y menos dolorosa tanto para los niños como para sus familias (18).

Es fundamental señalar que los niños que están internados necesitan cuidados específicos por parte del personal de enfermería, para que puedan ayudar de manera adecuada a su proceso de sanación; especialmente si se toma en cuenta que, a través del tiempo, los enfermeros han sido una base crucial para ofrecer atención a los enfermos; teniendo en cuenta los aspectos organizativos y la provisión de atención médica que abarca los cuidados compasivos que definen el trabajo de estos expertos en salud (19).

En este sentido, el nivel de atención implica atender de forma continua las necesidades específicas de cada paciente pediátrico, promoviendo un control y supervisión constante para implementar las acciones necesarias a lo largo del

proceso de atención, ya sea para aliviar el dolor, administrar fármacos, llevar a cabo procedimientos delicados, entre otros aspectos relevantes para cada situación (20).

La satisfacción de los padres se considera un indicador de la calidad del servicio, ya que muestra hasta qué punto la atención médica satisface o supere las expectativas y necesidades de quienes cuidan de los pacientes. Además, este aspecto adquiere mayor importancia porque los padres son a menudo los principales responsables y protectores de sus hijos, y su opinión sobre la atención recibida puede influir significativamente en la experiencia y los resultados de salud del niño. Así, la evaluación que realizan los padres incluye varios factores, como la claridad en la comunicación con el personal médico, la competencia técnica de los especialistas, el nivel de comprensión y apoyo emocional brindados, así como la adecuación y comodidad de los espacios de atención (21).

De igual manera, la atención y el apoyo emocional del equipo son fundamentales; los progenitores necesitan sentirse escuchados y apoyados en situaciones difíciles y estresantes. Además, se destaca que la satisfacción de los padres también depende de factores relacionados con el ambiente físico y la estructura del centro de salud, tales como la limpieza, la seguridad y la comodidad de las instalaciones, así como la eficacia y la accesibilidad de los servicios (22).

En el contexto de la pediatría, la percepción de los padres o tutores influye en la gratitud con respecto al servicio recibido. Esta satisfacción incluye diversos elementos tales como la duración de la estadía, el ambiente, la oportunidad de compartir momentos con el niño y, en general, la calidad percibida de la atención. Por lo tanto, se entiende que esto actúa como un parámetro para medir la efectividad en la atención, específicamente hacia pacientes en edad pediátrica (23).

Diversas medidas pueden ayudar a aumentar la satisfacción entre los padres de niños en tratamiento médico, como la amabilidad y comprensión que fomentan un ambiente de confianza en la atención de enfermería. Asimismo, es esencial tener un intercambio continuo de información con los pacientes, sus padres y familiares, asegurando que los datos sean claros y bien asimilados. Igualmente, es importante que los padres estén abiertos a participar en los procesos necesarios para el bienestar del menor (24).

Es importante señalar que en este momento las corrientes en el ámbito de la enfermería se centran en un modelo que tiene como prioridad al paciente y a su familia. Esto se debe a que se reconoce que los padres juegan un papel fundamental en el ámbito del cuidado de salud y su involucramiento ayuda significativamente en la recuperación de los pacientes más jóvenes. Por lo tanto, es esencial que los profesionales de enfermería incluyan de manera activa a los padres, ya sea para facilitar el proceso de atención al paciente o para realizar decisiones inmediatas, especialmente en situaciones de emergencia (25).

En el contexto de las investigaciones a nivel internacional, podemos evidenciar que Peña et al. (26), realizaron un estudio con 19 pacientes, donde se evaluó la comunicación entre el personal de salud, los padres y los niños; con la finalidad de disminuir el estrés que genera esta condición y el seguimiento de los niños, la cual resultara la satisfacción de los padres de los menores hospitalizados. Esta acción logro evidenciar que la calidad de la atención sanitaria es fundamental para el mejoramiento del menor, ya que la comunicación de medico a padres fue fundamental con un promedio de escala de 4.9; la disminución de estrés fue de 4.5

y la expectativa del seguimiento, 3.9. Llegando a finalizar que la satisfacción en los padres tuvo un índice de 4.7.

Por su parte Zoloaga (27), estudió las características socio-demográficas de los familiares de los pacientes hospitalizados, siendo el grupo de estudio de 99 mujeres de entre 27 y 43 años de edad, con la característica de contar con sus hijos hospitalizados. Se evaluó cómo percibían los familiares la atención recibida por parte del personal de enfermería, notando deficiencias en el rendimiento del equipo de enfermería de la unidad

Cintra et al. (14), 11 estudiaron la satisfacción de los progenitores en relación con la atención que recibe su hijo en la UCIP y los aspectos clínicos vinculados. La investigación incluyó a un grupo de 84 padres, adoptando un enfoque exploratorio y transversal. Los resultados mostraron que la satisfacción media alcanzó un 5,8, permitiendo identificar hallazgos que respaldan la idea de que la satisfacción de los padres de niños hospitalizados no depende de la enfermedad o estancia en el hospital. Se notó un mayor grado de satisfacción en áreas como la actitud de los profesionales, el cuidado y la curación, así como la información y la implicación de los padres.

Blas et al. (28), estudiaron el enfoque humanizado en la atención de enfermería desde la óptica de los padres en la UCIP. Se realizó un estudio con padres cuyos hijos tienen entre 3 y 6 años y que fueron ingresados. Se observó que los padres mostraron un notable desconocimiento sobre los cuidados y las tareas llevadas a cabo en las unidades de cuidados intensivos antes de que sus hijos fueran admitidos. En todos los casos, experimentaron miedo e incertidumbre. Los padres consideraron que la consistencia, el seguimiento detallado y el apoyo emocional son esenciales

en la atención proporcionada por el personal de Enfermería en estas áreas. Se llegó a la conclusión de que aún persiste un reto en la inclusión activa de los padres y que existe una percepción limitada del respaldo que el personal de Enfermería les brinda. Es necesario incluir a las familias en el cuidado de sus hijos dentro de una UCIP para reducir el estrés y mejorar la percepción sobre la atención enfermera.

Pinchoa et al. (29), estudiaron la manera en que los padres ven la atención de enfermería mientras sus hijos están hospitalizados. Un total de 250 padres formaron parte del estudio mediante herramientas de validación, las cuales demostraron que el 68 % de los encuestados siente que el cuidado recibido no es humanizado. En la evaluación se observó una relación entre los padres de niños menores de 3 años y su creencia de que la atención de enfermería es más humanizada. Se concluye que, durante la atención de enfermería en el proceso de hospitalización, los padres perciben un cuidado que carece de humanidad.

En el contexto de las investigaciones a nivel nacional, podemos evidenciar que Meléndez (30), estudio la conexión entre la calidad del servicio de enfermería y la satisfacción de los progenitores de pacientes pediátricos hospitalizados. El enfoque metodológico adoptado es cuantitativo, con un nivel correlacional y de tipo no experimental. La muestra estuvo compuesta por 80 padres cuyos hijos se encontraban ingresados en la sección pediátrica de este hospital. Se empleó un cuestionario para cada aspecto, con el fin de evaluar y validar los objetivos, además de comprobar una hipótesis del estudio. De manera similar, se realizará un análisis estadístico utilizando tablas de frecuencias y gráficos para examinar las características sociodemográficas y los niveles de atributos.

Cielo (31), estudio la conexión entre la atención humanizada en enfermería y la satisfacción de las madres en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. Se llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo-correlacional con una muestra de 40 madres. Se emplearon dos herramientas, revelando que más de la mitad de las madres considera que la atención humanizada en enfermería es apropiada, y más de la mitad opina que su satisfacción es alta; una décima parte de las madres reportó un nivel elevado de satisfacción. Se concluyó que hay una relación entre las variables investigadas.

Campos (32), estudio la conexión entre la atención de enfermería y la satisfacción de los progenitores de infantes hospitalizados en el área pediátrica. Se trabajó con un grupo de 120 padres de niños de hasta 6 años que estaban en el hospital. Se empleó un método hipotético deductivo, de tipo aplicado y con un enfoque cuantitativo. Se logró determinar que tanto la confiabilidad como la validez de las herramientas utilizadas aseguraban el cumplimiento de la hipótesis formulada.

Bernal (33), realizó un estudio sobre cómo los enfermeros se comunican con los familiares de pacientes en la unidad de cuidados intensivos en un hospital durante los últimos cinco años. Utilicé un enfoque cuantitativo mediante una revisión de literatura con un diseño retrospectivo, analítico y observacional. Se llegó a la conclusión de que la comunicación verbal asegura que las familias cubran sus requerimientos de información, y les proporciona soporte para manejar las dificultades relacionadas con su estado emocional. Además, les permite participar en la atención de calidad. Asimismo, la comunicación no verbal enriquece y mejora la relación terapéutica, ya que a través del lenguaje corporal, expresiones faciales y gestos amables se establece un ambiente de confianza, seguridad y respeto, que

asegura la calidad del cuidado de enfermería y contribuye a la recuperación del paciente, optimizando así el aspecto humanizado de la atención.

Por todo lo anteriormente expuesto, surge la pregunta de investigación:

¿Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en una unidad intensiva de un hospital nacional- Lima 2025?

Este estudio se justifica desde el punto de vista teórico; porque aportará con información actualizada sobre la satisfacción de los padres en las unidades intensivas pediátricas donde la literatura investigativa es escasa.

Con respecto a la importancia en la práctica clínica, aporta al enfoque del cuidado centrado en la familia, saber cómo se siente el padre nos conducirá a un cuidado holístico. Así mismo la mejora continua en el servicio sobre la satisfacción de las familias podrá ser un instrumento para que los administradores puedan establecer cambios y procesos, garantizando una atención accesible, eficaz y más humana.

El estudio tiene relevancia social; porque nos permitirá plantear mejoras para los padres que enfrentan una experiencia difícil durante la hospitalización de sus niños en la UCIP. Asimismo, aportará políticas de mejora en la salud pública en beneficio de la familia y comunidad.

Desde el punto de vista metodológico los resultados obtenidos servirán de referencia para las próximas investigaciones con respecto a la satisfacción de los padres sobre la calidad del cuidado de enfermería en la UCIP.

Este proyecto es importante porque al considerar el bienestar de los padres que acuden a la UCIP nos permitirá conocer la calidad de servicio ofrecido y la importancia para entender cómo mejorar esa crisis situacional que atraviesan.

Asegurar un servicio de enfermería de alta calidad, distinguido por su habilidad técnica y empatía, es crucial para potenciar la experiencia de los padres, lo que favorece tanto su satisfacción como mejores resultados en la salud del paciente pediátrico.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en una unidad intensiva de un Hospital Nacional. Lima 2025.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar la calidad de atención de enfermería que se brinda al niño hospitalizado en una unidad intensiva pediátrica de Lima 2025.
- Identificar la calidad de atención de enfermería según las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento del niño hospitalizado en una unidad intensiva pediátrica de Lima 2025.
- Identificar el nivel de satisfacción de los padres de niños hospitalizados en una unidad intensiva pediátrica de Lima 2025.
- Identificar el nivel de satisfacción de los padres según las dimensiones; emocional, cognitiva, afectiva y conductual de los niños hospitalizados en una unidad intensiva pediátrica de Lima 2025.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Diseño de estudio

Estudio con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño correlacional y corte transversal.

Es de nivel correlacional, ya que busca establecer el vínculo directo entre las variables planteadas (31).

3.2. Población

La población a estudiar estará constituida por 68 padres o apoderados de los pacientes hospitalizados en la UCIP, Teniendo como referencia el total de niños hospitalizados durante los meses de setiembre y octubre del 2024

3.3. Muestra

La muestra estará constituida por 58 padres o apoderados de los pacientes hospitalizados en la UCIP, esta información se obtuvo mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

N: tamaño de la población.

Z: Grado de confianza que se establece.

E: Error absoluto precisión de la estimación de la proporción.

P: Probabilidad de éxito o interés.

Q: Probabilidad de fracaso.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(68)}{(0.05)^2(67) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 58 \text{ padres}$$

Para la selección del grupo participante se tendrá en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de Inclusión:

- Padres o responsable de los pacientes hospitalizados que firmen de manera voluntaria el consentimiento informado o asentimiento si son menores de edad.
- Padres o apoderados de los niños hospitalizados que cumplan la semana de hospitalización.
- Padres o apoderados de los niños hospitalizados que no tengan problemas en la comunicación.

Criterios de exclusión:

- Padres o responsables que realice visitas eventuales a los pacientes hospitalizados en la UCIP.
- Padres o apoderados de los niños hospitalizados que no cumplan la semana de hospitalización.
- Padres o apoderados de los niños hospitalizados que tengan problemas en la comunicación.

3.4. Definición operacional de variables

Variable 1: calidad de atención de enfermería. (ver anexo 1)

Variable 2: satisfacción de los padres de niños hospitalizados. (ver anexo 2)

3.5. Procedimientos y técnicas

Procedimiento

- Al término del proyecto será presentado a la asesora para su respectiva revisión y aprobación.
- Luego de la aprobación será presentado al comité revisor de la facultad de enfermería (FAEN) donde pasará por un análisis y revisión de forma rigurosa para optimizar su validez científica y académica.
- Aprobado por el comité revisor se enviará los documentos necesarios al Sistema Descentralizado de Información y Seguimiento a la Investigación (SIDISI) para su respectivo registro.
- Será presentado al comité de Ética institucional de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH) donde será sometido a una exhaustiva evaluación para vigilar que no se falten a los principios normativos y éticos protegiendo los derechos y el bienestar de la población del estudio.
- Al finalizar se procederá a la ejecución del estudio obteniendo los permisos y autorizaciones tanto nacionales como internacionales requeridas por la institución, teniendo en cuenta los principios éticos aplicadas a la investigación.
- La recolección de datos se realizó durante 2 meses de manera presencial identificando a las personas considerando el nombre del niño para evitar duplicidad de datos. Se aplicó el cuestionario a todas las personas que firmaron el consentimiento informado para ser parte de este estudio.

Técnica

Para medir la primera variable calidad de atención en enfermería se empleará la técnica de la encuesta, haciendo uso del instrumento del cuestionario. Denominado CARE Q. (Caring Assessment Instrument), (35). Instrumento que mide las seis dimensiones como son: accesibilidad, explica y clasifica, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento, las cuales se medirán con una escala de tipo Likert modificado; donde se evaluará; nunca:1, aveces:2, casi siempre:3 y siempre:4. El instrumento creado por Patricia Larson y Ferketich en 1981 y validado al español por Gloria Sepulveda en el 2009 mediante juicio de expertos y prueba piloto y grado de confiabilidad con alfa de Cronbach de 0.868. Se evaluará el nivel de calidad como mala, regular y buena. El cuestionario será aplicado a los padres o apoderados de los niños hospitalizados cuando cumplan la semana de hospitalización al término de la visita. Para la segunda variable satisfacción de los padres se empleará la técnica de la encuesta haciendo uso del instrumento del cuestionario denominado “BAKER”(36). Instrumento consta de 18 preguntas, las cuales se medirán con la escala tipo Likert donde se evaluará; 1:Muy insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3. Medianamente satisfecho,4: Satisfecho, 5: Muy satisfecho. Este cuestionario se articula en dominios relacionados con la satisfacción general, los cuidados ofrecidos por el profesional, y la calidad de la atención. Instrumento que fue creado por un grupo de profesionales de atención primaria en el 2006. La validez y confiabilidad del instrumento fue mediante juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente de Cronbach de 0.85.con relación al estudio. Se evaluará el

nivel de satisfacción como alto, medio y bajo. El cuestionario será aplicado a los padres o apoderados de los niños hospitalizados cuando cumplan la semana de hospitalización al término de la visita.

3.6. Aspectos éticos

La investigación aplicara los principios éticos y orientaciones para proteger los sujetos de estudio, estipulado en el Informe de Belmont (34):

- Principio de autonomía los participantes decidirán de manera voluntaria su participación en el estudio y pueden retirarse en el momento que crean conveniente.
- Principio de no maleficencia: en el estudio solo realizará la aplicación de una encuesta el cual no repercutirá ni física ni emocional en el participante.
- Principio de justicia: todos los padres o responsables del niño hospitalizado en la UCIP tendrán las mismas oportunidades de participación.
- Principio de beneficencia: los participantes al final del llenado del instrumento recibirán un díptico informativo relacionado a las normas de la unidad

3.7. Plan de análisis

Para el análisis de la información, se tendrá los siguientes procedimientos:

1. Posteriormente se diseñará y construirá una base de datos en SPSS 26.0 con los resultados recopilados en campo.
2. Después se realizará un primer análisis descriptivo, a través de frecuencias y porcentajes para las variables cualitativas y de promedios con sus desviaciones estándar asimismo se realizará la prueba de correlación (Spearman) para la variable de estudio.

3. Finalmente se analizará los resultados expuestos por la estadística inferencial, la cual nos plasmará de manera probabilística los resultados expuestos en el campo de estudio.

Finalmente se presentarán los resultados en tablas y gráficos y se analizará la correlación que existe entre las variables de estudio.

En este estudio se plantearon objetivos con la finalidad de determinar la relación que existe entre la satisfacción de los padres y la calidad de atención en enfermería. Por consiguiente, se plantearon hipótesis que se usaran para el análisis estadístico de los datos.

Hipótesis General

- Hipótesis nula(H_0): No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en la UCIP en un nosocomio de Lima en el año 2025.
- Hipótesis alterna(H_1): Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en la UCIP en un nosocomio de Lima en el año 2025.

Hipótesis Especificas

1. Hipótesis específica 1

- Hipótesis 01 : No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y las dimensiones de la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en la UCIP en un nosocomio de Lima en el año 2025.
- Hipótesis 11 : Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y las dimensiones de la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en la UCIP en un nosocomio de Lima en el año 2025.

2. Hipótesis específica 2

○ Hipótesis ₀₂: No existe relación entre las dimensiones de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en la UCIP en un nosocomio de Lima en el año 2025.

3. Hipótesis ₁₂: Existe relación entre las dimensiones de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en la UCIP en un nosocomio de Lima en el año 2025.

IV. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

4.1. Presupuesto

Tabla 1. Presupuesto

Recursos	Unidad	Cantidad	Costo uni. S/.	Costo Total S/.
Humanos				
Asesor Estadístico	Asesor	1	500	500
Asesor Metodólogo	Técnico	1	500	500
			Sub – Total	1000
Materiales				
Papel Bond Atlas de 80 gr	Millar	6	25	150
Lapicero	Unidad	5	2	10
Corrector	Unidad	3	5	15
Fotocopia	Unidad	600	0.10	60
Cd's	Unidad	10	1	10
USB de 32 Gb	Unidad	1	45	45
Computadora de Escritorio	Unidad	1	1000	1000
Impresora Multifuncional	Unidad	1	800	800
Software Estadístico	Unidad	1	200	200
Herramientas Tecnológicas	Unidad	1	10	10
			Sub – Total	2300
			COSTO TOTAL	3300

Fuente: Elaboración propia

4.2. Cronograma

Tabla 2. Cronograma

ACTIVIDADES	2024 - 2025			
	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
Elección del tema	X			
Evaluación de la problemática	X			
Planteamiento y formulación del problema	X			
Desarrollo de los objetivos (general y específicos)	X			
Desarrollo de la justificación del problema		X		
Elaboración del marco teórico(antecedentes y bases teóricas)		X		
Elaboración de los aspectos éticos			X	
Elaboración del plan de análisis			X	
Elaboración del cronograma y presupuesto			X	
Elaboración de anexos				X
Revisión del proyecto				X
Levantamiento de observaciones				X
Elaboración del resumen				X
Registro en SIDISI				X
Aprobación del proyecto en SIDISI				X
Sustentación de tesis				X

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. García J, Arteaga A, Bedoya O. La técnica y el cuidado de enfermería: entre deshumanización y tecnificación. *trilogía Cienc Tecnol Soc* [Internet]. 25 de abril de 2024 [citado 26 de febrero de 2025]; 16(32):1. Disponible en: <https://revistas.itm.edu.co/index.php/trilogia/article/view/2996>
2. Organización Mundial de la Salud. Plan de acción mundial sobre seguridad del paciente 2021-2030: hacia la eliminación de los daños evitables en la atención sanitaria [Internet]. Ginebra: OMS; 2021 [citado 9 de febrero de 2025]. Disponible de: <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/patient-safety/policy/global-patient-safety-action-plan>
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad 2020 [Internet]. [citado 10 de febrero de 2025]. Disponible de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Organización Panamericana de la Salud. Contribuciones de los profesionales de enfermería y de partería a la salud de las mujeres. *Relatos de la Región de las Américas* [Internet]. Washington: Pan American Health Organization; 2021 [citado 9 de febrero de 2025]. Disponible de: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/53920>
4. Organización Panamericana de la Salud. *Enfermería y partería* [Internet]. Washington: Pan American Health Organization; 2023 [citado 9 de febrero de 2025]. Disponible de: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria-parteria>
5. Reyes S. El Perú tiene menos de la mitad de enfermeros que requiere la población, advirtió gremio | RPP Noticias [Internet]. 2024 [citado 15 de febrero

de 2025]. Disponible en: <https://rpp.pe/peru/actualidad/colegio-de-enfermeros-del-peru-el-pais-tiene-menos-de-la-mitad-de-enfermeros-que-requiere-la-poblacion-noticia-1580630>

6. CEP – Colegio de Enfermeros del Perú [Internet] Lima: CEP; 2025 [citado 24 de febrero de 2025]. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/>

7. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. Washington: Pan American Health Organization; 2024 [citado 9 de febrero de 2025]. Disponible de: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

8. Von Hesse M. La salud en el Perú en UCI [Internet]. Lima: El Comercio; 2024 [citado 15 de febrero de 2025]. Disponible en: <https://elcomercio.pe/economia/opinion/la-mirada-la-salud-en-el-peru-en-uci-opinion-milton-von-hesse-sistema-de-salud-salud-noticia/>

9. Sociedad de Comercio Exterior del Perú [Internet] Lima: COMEXPERU; 2023 [citado 17 de febrero de 2025]. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/en-2023-no-se-ejecutaron-s-1100-millones-del-sector-salud>

10. Donaire M, Ruiz V. Percepción de los familiares de pacientes críticos en relación a la comunicación que le brinda el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos. Notas enfermería [Internet]. 22 de junio de 2024 [citado 26 de febrero de 2025]; 25(43):24-33. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/notasenf/article/view/45418>

11. Cintra C, Garcia P, Brandi S, Crestani F, Lessa A, Cunha M. Parents' satisfaction with care in pediatric intensive care units. *Rev Gaúcha Enferm* [Internet]. 2022 [citado 26 de febrero de 2025]; 43. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472022000100416&tlng=en
12. Organización Mundial de la Salud. Dia mundial de la seguridad del paciente [Internet]. Ginebra: OMS; 2023 [citado 9 de febrero de 2025]. Disponible de: <https://www.who.int/es/campaigns/world-patient-safety-day/2023>
13. Lopez J, Moreno M, Silva M. Calidad del cuidado otorgado por enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. *Políticas sociales sectoriales* [Internet]. 2022 [citado 26 de febrero de 2025]; 9(9): 207-221. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/363919534_Calidad_del_cuidado_otorgado_por_enfermeria_en_un_hospital_de_segundo_nivel_de_atencion
14. Lopez J, Ramírez E, Utrero V. Humanización del cuidado de los pacientes pediátricos hospitalizados. *Conocimiento enfermero* [Internet]. 2023 [citado 26 de febrero de 2025]; 1(1): 45-60. Disponible en: <https://www.conocimientoenfermero.es/index.php/ce/article/view/259>
15. Ainaguano S, Paredes O, Vaca A, Ramos G. Cuidados enfermeros en pacientes pediátricos afectados por el COVID-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud* [Internet]. 2023 [citado 26 de febrero de 2025]; 16(1). Disponible en: <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/saludyvida/article/view/1689>

16. Benarroum M. La importancia de la enfermería en la gestión de la calidad asistencial y seguridad del paciente. *Conocimiento enfermero* [Internet]. 2023 [citado 26 de febrero de 2025]; 21: 07-21. Disponible en: <https://www.conocimientoenfermero.es/index.php/ce/article/view/265/147>
17. Forsner M, Morelius E, Hanberger L. Questionnaires to Measure Process and Structure of Quality Indicators for Pediatric Nursing. *Pediatr Qual Saf*. [Internet]. 2021 [citado 26 de febrero de 2025]; 6(1): 1-6. Disponible en: https://journals.lww.com/pqs/fulltext/2021/01000/Questionnaires_to_Measure_Process_and_Structure_of.15.aspx?context=LatestArticles
18. Oztaz G, Akca S. Levels of nursing support and satisfaction of parents with children having pediatric inpatient care. *Journal of Pediatric Nursing*. [Internet]. 2024 [citado 26 de febrero de 2025]; 1(8). Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0882596324000812>
19. Copa A. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima centro, 2022 [Tesis especialidad en Internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado 9 de febrero de 2025]. Disponible de: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/342f7355-3322-4bdf-8dbe-49dacd858f86/content>
20. Hoodbhoy Z, Rasheed M, Sherali F, Hussain S, Hasan R, Hameed A et al. A Framework for Improving Parent Satisfaction With the Inpatient Pediatric Admission Process: Experience From a Low-Resource Setting. *J Pat Exp*.

[Internet]. 2020 [citado 26 de febrero de 2025]; 7(6): 1029-1035. Disponible en: <https://sagepub.com/journals-permissions>

21. Tlacuilo A, Vizcarra M, Morgan Z, Hernández A, Ortega R, Guevara E. Parental satisfaction with health care during child hospitalization at a social security facility in Mexico. *Bol Med Hosp Infant Mex.* [Internet]. 2021 [citado 26 de febrero de 2025]; 78(6): 549-556. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24875/BMHIM.21000051>

22. Palomares L, Hernández I, Gómez C, Sánchez M. Presencia de los padres durante procedimientos pediátricos invasivos ¿De qué depende?. *Rev. Latino-Am. Enfermagen.* [Internet]. 2023 [citado 26 de febrero de 2025]; 31(5): 1-14. Disponible en: <https://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/209392>

23. Peña M, Verdecia O, Montero D, Verdecia K, Benítez F, Especialista M. Evaluación de la atención médica según satisfacción de pacientes nefróticos y familiares [Congreso en Internet]. Cuba: Universidad de Ciencias Médicas de Granma; 2023[citado 9 de febrero de 2025]. Disponible de: <https://cibamanz.sld.cu/index.php/cibamanz/2023/paper/viewFile/247/143>

24. Zoloaga S. Percepción sobre la calidad de atención recibida de parte del talento humano enfermero, por los familiares de los usuarios hospitalizados en el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. Hospital de Niños de Santa Fe “Dr. O. Alassia”. Período febrero a diciembre de 2019 [Tesis Maestría en Internet]. Rosario: Universidad Nacional de Rosario; 2022[citado 9 de noviembre de 2024]. Disponible de: <https://rephip.unr.edu.ar/server/api/core/bitstreams/0b833825-05c4-40ca-8289-cf0c49703007/content>

25. Blas E, López M, Povedano S, Obregón, B, Vélez E, Moreno C. Perspectiva parental del cuidado humanizado de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. Metas de enfermería [Internet]. 2023 [citado 26 de febrero de 2025]; 26(10), 7-13. Disponible en: <https://enfispo.es/servlet/articulo?codigo=9206766>
26. Pinchao L, García C, Portela N, Campos N. Percepción de los padres en relación con la atención de enfermería en el servicio de hospitalización pediátrica. Revista Salud Uninorte [Internet]. 2024 [citado 26 de febrero de 2025]; 40(2), 532-546. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-5522024000200532&script=sci_arttext
27. Meléndez J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el área de pediatría del hospital de Ventanilla, Lima 2024 [Tesis especialidad en Internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2024 [citado 9 de febrero de 2025]. Disponible de: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9b50cb3d-952d-47ff-bb18-eddaa5b1ff5a/content>
28. Cielo M. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción materna del niño hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos pediátricos [Tesis especialidad en Internet]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2023 [citado 9 de febrero de 2025]. Disponible de: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f09096f3-09aa-42f3-923c-dfcd6938a56b/content>

29. Campos A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022 [Tesis especialidad en Internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022 [citado 9 de febrero de 2025]. Disponible de: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0a9a42bd-0698-4b4b-8d65-618ccf71d120/content>
30. Bernal C. Comunicación del profesional de enfermería con los familiares del paciente de la unidad de cuidados intensivos de un hospital en los últimos 5 años [Tesis especialidad en Internet]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2024 [citado 9 de febrero de 2025]. Disponible de: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/15518>
31. Chenet M. Metodología de investigación científica universitaria: Guía para la elaboración del proyecto de tesis [Internet]. 1ª ed. Vol 1. Perú: Editorial Soluciones Gráficas. 2018 [citado 26 de febrero de 2025]. 192 p. Disponible de: <https://isbn.cloud/9786124760167/metodologia-de-investigacion-cientifica-universitaria/>
32. Sepúlveda Carrillo G. Rojas Cifuentes L. Cárdenas Jiménez O. Guevara Rojas E. Castro Herrera A. estudio piloto de la validación del cuestionario CARE Q en versión al español en población colombiana. Universidad del Bosque. Colombia. [Internet]. 2009 [citado 26 de febrero de 2025]. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-616034>
33. Fernández San Martín MI, Rebagliato Nadal O, Gispert Uriach B de, Roig Carrera H, Artigas Guix J, Bonay Valls B, et al. Adaptación de un cuestionario de satisfacción del paciente con la consulta médica y de

enfermería. Aten Primaria [Internet]. 1 de diciembre de 2008 [citado 1 de marzo de 2025];40(12):611-6. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-adaptacion-un-cuestionario-satisfaccion-del-13129516>

34. Informe Belmont: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. Revista Médica Herediana [Internet]. .2013 [citado 26 de febrero de 2025]; 4(3). Disponible de: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/424>

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

1.1. Calidad de atención

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional.	Indicadores
Calidad de Atención de Enfermería	En salud, se establece como la interacción entre el paciente y la enfermera, evaluada en función de las expectativas de la satisfacción de los resultados en la atención proporcionada.	Accesibilidad	Fundamental en el apoyo y ayuda oportuna del personal	Calidad adecuada Malo:1 Regular:2
		Explica y facilita	Informa de manera clara y oportuna acerca del paciente	Bueno:3 Excelente: 4
		Conforta	Transmite confianza y comodidad al paciente y su entorno	Calidad inadecuada Malo:1
		Se anticipa	Previene al paciente futuras complicaciones	Regular:2 Bueno:3
		Mantiene relación de confianza	Transmite empatía y vincula el trato de las partes	Excelente: 4
		Monitorea y hace seguimiento	Emplea sus conocimientos profesionales para cuidar al paciente	Regular:2 Bueno:3 Excelente: 4

1.2. Satisfacción de los padres

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Dimensión operacional	Indicadores
Satisfacción de los padres	Es la percepción de los padres con respecto a una atención recibida y la empatía que brindo el personal de enfermería durante el proceso.	Emocional	Sensación de tranquilidad subjetiva durante el proceso del cuidado enfermero.	Muy insatisfecho: 1 Insatisfecho:2 Mediamente satisfecho:3 Satisfecho:4 Muy satisfecho:5
		Cognitiva	Opinión personal en base a nuestros valores éticos y culturales sobre una necesidad.	
		Afectiva	Es la percepción emocional entre los padres y el personal de salud.	
		Conductual	Es la impresión de los padres sobre la atención recibida.	

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCION DE LOS PADRES DE LOS NIÑOS HOSPITALIZADOS EN UNA UNIDAD INTENSIVA

El presente cuestionario responde a la investigación “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en una unidad intensiva de un hospital nacional de Lima 2025” que determinará la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en una unidad intensiva.

Por lo que apelamos a su colaboración para el llenado del cuestionario, cabe mencionar que el resultado es confidencial.

INDICACIONES: Leer cada pregunta y responder. No olvide llenar los datos descritos en el cuestionario.

6.3. Cuestionario de calidad de atención de enfermería “CARE Q”

Título del estudio: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en una unidad intensiva de un hospital nacional de Lima 2025”

Investigadora: Lic. Rocio Rojas Valle.

Para la realización del estudio calidad de atención de enfermería en una unidad intensiva de un hospital nacional de Lima nos complacería contar con su participación para la realización de este cuestionario que es un instrumento para evaluar la calidad de atención brindada y que aportará a la mejora en el servicio. El cuestionario abarca diferentes aspectos sobre la calidad de atención y su satisfacción percibida durante su estancia. Le tomara aproximadamente 10 minutos y si tiene dudas podrá hacer consultas, cabe mencionar que es confidencial.

Atentamente

Lic. Rocio Rojas Valle

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES CUESTIONARIO “BAKER”-

Título del estudio: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en una unidad intensiva de un hospital nacional de Lima 2025”

Investigadora: Lic. Rocio Rojas Valle.

Para la realización del estudio calidad de atención de enfermería en una unidad intensiva de un hospital nacional de Lima nos complacería contar con su participación para la realización de este cuestionario que es un instrumento para evaluar la satisfacción y que aportará a la mejora en el servicio. El cuestionario abarca diferentes aspectos sobre la satisfacción percibida durante su estancia. Le tomara aproximadamente 10 minutos y si tiene dudas podrá hacer consultas, cabe mencionar que es confidencial.

Atentamente

Lic. Rocio Rojas Valle

DATOS INFORMATIVOS

NOMBRE:

PROCEDENCIA: _____ **FECHA:**

Ítem	Accesibilidad	1 Nunca	2 Aveces	3 Casi siempre	4 Siempre
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo				
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud				

4	La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal				
Ítem	Explica y facilita	1	2	3	4
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica				
Ítem	Conforta	1	2	3	4
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
14	La enfermera es alegre				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención				
18	La enfermera habla con usted amablemente				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado				

Ítem	Se anticipa	1	2	3	4
20	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo				
25	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted				
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
Ítem	Mantiene relación de confianza	1	2	3	4
31	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
32	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado				

33	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud				
34	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor				
35	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados				
36	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento				
37	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted				
38	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual				
39	La enfermera se identifica y se presenta ante usted				
Ítem	Monitorea y hace seguimiento	1	2	3	4
40	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal				
41	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento				
42	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
43	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad				
44	La enfermera es calmada				
45	La enfermera le proporciona buen cuidado físico				
46	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted				
47	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico				

**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS
PADRES
CUESTIONARIO “BAKER”-**

**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES
CUESTIONARIO “BAKER”-**

Título del estudio: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños hospitalizados en una unidad intensiva de un hospital nacional de Lima 2025”

Investigadora: Lic. Rocio Rojas Valle.

Para la realización del estudio calidad de atención de enfermería en una unidad intensiva de un hospital nacional de Lima nos complacería contar con su participación para la realización de este cuestionario que es un instrumento para evaluar la satisfacción y que aportará a la mejora en el servicio. El cuestionario abarca diferentes aspectos sobre la satisfacción percibida durante su estancia. Le tomara aproximadamente 10 minutos y si tiene dudas podrá hacer consultas, cabe mencionar que es confidencial.

Atentamente

Lic. Rocio Rojas Valle

DATOS INFORMATIVOS

NOMBRE:

PROCEDENCIA: _____ **FECHA:** _____

N o	ITEMS	1 Muy insatisfecho	2 Insatisf echo	3 Medi anam ente satisfe cho	4 Satisfec ho	5 Muy satisfecho
1	¿Está totalmente satisfecho con la atención del profesional de enfermería?					

2	¿El profesional de enfermería ha puesto mucha atención en examinar sus problemas?					
3	¿Seguirá los consejos del profesional de enfermería brindados en la atención?					
4	¿Se ha sentido cómodo hablando con el profesional de enfermería durante su atención?					
5	¿El tiempo que ha pasado con el profesional de enfermería?					
6	¿El profesional de enfermería le ha dado información completa sobre su tratamiento?					
7	¿Algunos aspectos de la atención con el profesional de enfermería podrían haber sido mejores?					
8	¿Hay algunas cosas que el profesional de enfermería no sabe de usted?					
9	¿El profesional de enfermería ha escuchado con mucha atención todo lo que ha dicho?					
10	¿Piensa que el profesional de enfermería lo ha tratado de manera personalizada?					
11	¿El tiempo que ha estado con el profesional de enfermería entiende mucho mejor su problema de salud?					
12	¿Después de la atención con el profesional de enfermería entiende mucho mejor su problema de salud?					
13	¿El profesional de enfermería se ha interesado por usted no solo a causa de su enfermedad, sino también como persona?					

1 4	¿El profesional de enfermería sabe todo sobre usted?					
1 5	¿ Cree que el profesional de enfermería sabía realmente lo que usted estaba pensando?					
1 6	¿Le hubiera gustado estar más tiempo con el profesional de enfermería?					
1 7	¿Está insatisfecho con el profesional de enfermería?					
1 8	¿Le resultaría difícil hablar con el profesional de enfermería sobre temas personales?					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN
(Adultos)
Título del estudio: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS NIÑOS HOSPITALIZADOS EN UNA UNIDAD INTENSIVA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA 2025”
Investigadores: Rocio Janet Rojas Valle.
Institución: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Propósito del estudio:

Le estamos invitando a participar de in estudio para determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres de los niños en una unidad intensiva de un hospital de Lima 2025. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

La Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos (UCIP) es un área donde se brinda atención especializada al niño(a) que se encuentra en estado crítico con alto riesgo de perder la vida. La calidad del cuidado en estas unidades no solo es crucial para su recuperación, sino también para el bienestar de sus familias, en particular para los progenitores de niños internados. El estudio tiene relevancia social; porque nos permitirá plantear mejoras para los padres que enfrentan una experiencia difícil durante la hospitalización de sus niños en la UCIP. Asimismo, aportará políticas de mejora en la calidad de atención y la satisfacción de los padres.

Procedimientos

1. Se le entregará el primer cuestionario CARE Q,
2. Se le brindará un lapicero y tendrá el tiempo necesario para resolverlo
3. Se recogerá el primer cuestionario y se le brindará el segundo cuestionario BAKER
4. Tendrá el tiempo necesario para resolverlo
5. Se recogerá el segundo cuestionario. Agradecemos el tiempo dedicado para la realización de este cuestionario.
6. Las entrevistas se le tomará una fotografía, en caso lo autorice. Si no lo autoriza, se tomarán notas en una libreta.
¿Usted autoriza la toma de la fotografía?
Sí () No ()

Durante la entrevista, usted no podrá nombrar a personas, facultades, instituciones y/o cualquier información que pudieran afectar o dañar la honra de terceros, durante la entrevista, en caso de que esto sucediera, tendremos que eliminar esa información del archivo en presencia de usted.

Una vez que se realice la transcripción, las grabaciones serán borradas, quedando solamente el registro transcrito (formato virtual/físico) de la entrevista.

Riesgos

Si Ud. se siente alguna incomodidad con alguna de nuestras preguntas tiene la libertad de dejarlas en blanco.

Beneficios

Ud. tendrá la oportunidad de expresar sus sentimientos y serán considerados de una manera efectiva para mejorar los procesos de la calidad de atención.

Costos y compensación

El estudio no ocasionará ningún costo y usted no recibirá ningún pago económico.

Uso futuro de la información

Deseamos almacenar los datos recaudados en esta investigación por 20 años. Estos datos podrán ser usados para investigaciones futuras. (Mencionar que tipos de estudios se pretenderá hacer a futuro).

Estos datos almacenados no tendrán nombres ni otro dato personal, sólo serán identificables con códigos.

Si no desea que los datos recaudados en esta investigación permanezcan almacenados ni utilizados posteriormente, aún puede seguir participando del estudio. En ese caso, terminada la investigación sus datos serán eliminados.

Previamente al uso de sus datos en un futuro proyecto de investigación, ese proyecto contará con el permiso de un Comité Institucional de Ética en Investigación.

Autorizo a tener mis datos almacenados por 20 años para un uso futuro en otras investigaciones. (Después de este periodo de tiempo se eliminarán).

SI () NO ()

Derechos de los participantes

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin daño alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio o llame a *Rocio Rojas Valle* al teléfono [REDACTED]

Si tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Dr. Manuel Raúl Pérez Martinot, presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano

Heredia al teléfono 01-3190000 anexo 201355 o al correo electrónico:
orvei.ciei@oficinas-upch.pe

Asimismo, puede ingresar a este enlace para comunicarse con el Comité
Institucional de Ética en Investigación UPCH:
<https://investigacion.cayetano.edu.pe/etica/ciei/consultasquejas>

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

_____	_____	_____
Nombres y apellidos Participante	Firma	Fecha y Hora

_____	_____	_____
Nombres y apellidos Investigador	Firma	Fecha y Hora

_____	_____	_____
Nombres y apellidos Investigador	Firma	Fecha y Hora