



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA

TESIS

**SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DE  
ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL  
PACIENTE PEDIATRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL  
MOQUEGUA 2023**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN  
CON LOS SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:  
ROSMERY VILCA NINARAQUI  
DIEGO OSTYN QUISPE JARA

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TITULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

DOCENTE ASESOR:  
MG. RAFAEL REGINALDO  
CODIGO ORCID: .000-0002-8326-4276

CHINCHA, 2023

## **CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN**

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

MG. SUSANA MARLENI ATUNCAR DEZA  
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que las bachilleres Rosmery Vilca Ninaraqui y Diego Ostyn Quispe Jara, de la Facultad de Ciencias de la Salud del programa académico de Enfermería, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE  
TESIS

TESIS

Titulado: SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL PACIENTE PEDIATRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023.

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mis especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Firmado digitalmente por:  
REGINALDO HUAMANI Rafael  
FAU 20108014902 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 28/08/2023 14:47:20-0500

-----  
Mg. Rafael Reginaldo Huamani  
DNI N° 40817543  
Código ORCIR N° 0000-0002-8326-4276

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Rosmery Vilca Ninaraquí, identificada con DNI N° 70618104 y Yo Diego Ostyn Quispe Jara, identificado con DNI N° 76178500, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL PACIENTE PEDIATRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023", declaramos bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de nuestra autoría.
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 29 de setiembre de 2023.



Rosmery Vilca Ninaraquí  
DNI N° 70618104



Diego Ostyn Quispe Jara  
DNI N° 76178500



\*Las firmas y huellas dactilares corresponden a los responsables(s) de la investigación.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por ser mi motor y mi inspiración, por el apoyo incondicional que me brindaron en este arduo camino de mi carrera profesional

Rosmery V.N.

A mis padres y toda mi familia por acompañarme y darme motivos para seguir adelante en la consecución de cada logro profesional.

Diego Ostyn Q.J

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por iluminar mi camino y guiar nuestros pensamientos

A la Universidad Autónoma de Ica por abrirnos sus puertas y darnos la oportunidad de cumplir nuestros objetivos trazados como el título profesional de Licenciado en Enfermería

Al Mg. Rafael Reginaldo Huamani por las enseñanzas impartidas en el desarrollo de la tesis.

A nuestra familia por brindarnos siempre su apoyo incondicional.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.

**Materiales y Métodos:** Estudio cuantitativo, de nivel descriptivo, con diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo constituida por 114 familiares de pacientes pediátricos hospitalizados en el periodo de mayo a setiembre, seleccionados por muestreo no probabilístico, a quienes se aplicó el cuestionario de la percepción del familiar respecto a la calidad del cuidado de enfermería y el cuestionario sobre satisfacción del cuidado de enfermería, validada a través de juicio de expertos y prueba piloto (alfa de Cronbach de 0.90 y 0.86 respectivamente).

**Resultados:** El 76.3% (87) de familiares se encuentran satisfechos con el cuidado recibido, de los cuales el 50.9% (58) perciben la calidad del cuidado como muy alta, 24.6% (28) perciben una calidad alta y el 0.9% (1) como calidad media. El 11.4% (13) se encuentran muy satisfechos con el cuidado brindado, de los cuales el 10.5% (12) perciben la calidad como muy alta y el 0.9% (1) perciben la calidad alta. Por otro lado, el 11.4% (13) familiares se encuentran poco satisfechos con el cuidado recibido, de los cuales el 7.9% (9) perciben la calidad con alta y el 3.5% (4) familiares perciben como calidad media el cuidado recibido por la enfermera.

**Conclusiones:** Existe relación significativa y directa entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023, ( $p$  valor = 0.000) a un nivel de significancia de 5%.

**Palabras claves:** Satisfacción del paciente, Calidad, cuidado de enfermería, percepción (Fuente: DeCS).

## ABSTRACT

**Objective:** Determine the relationship that exists between the level of satisfaction and quality of nursing care perceived by the family member of the pediatric patient hospitalized at the Moquegua 2023 Regional Hospital.

**Materials and Methods:** Quantitative study, descriptive level, with non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 114 relatives of pediatric patients hospitalized in the period from May to September, selected by non-probabilistic sampling, to whom the questionnaire on the relative's perception regarding the quality of nursing care and the questionnaire on patient satisfaction were applied. nursing care, validated through expert judgment and pilot testing (Cronbach's alpha of 0.90 and 0.86 respectively).

**Results:** 76.3% (87) of family members are satisfied with the care received, of which 50.9% (58) perceive the quality of care as very high, 24.6% (28) perceive high quality and 0.9% ( 1) as medium quality. 11.4% (13) are very satisfied with the care provided, of which 10.5% (12) perceive the quality as very high and 0.9% (1) perceive the quality as high. On the other hand, 11.4% (13) family members are not very satisfied with the care received, of which 7.9% (9) perceive the quality as high and 3.5% (4) family members perceive the care received as medium quality. the nurse.

**Conclusions:** There is a significant and direct relationship between the level of satisfaction and quality of nursing care perceived by the family member of the pediatric patient hospitalized at the Moquegua 2023 Regional Hospital, (p value = 0.000) at a significance level of 5%.

**Keywords:** Patient satisfaction, Quality, nursing care, perception (Source: MeSH).

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA	
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN.....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
INDICE DE TABLAS .....	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
2.1. Descripción de problema .....	3
2.2. Pregunta de Investigación General.....	4
Preguntas de investigación específicas.....	5
2.3. Objetivos General y Específicos .....	5
2.3.1. Objetivos Generales .....	5
2.3.2. Objetivos Específicos: .....	5
2.4. Justificación e Importancia.....	6
2.5. Alcances y limitaciones.....	7
III. MARCO TEÓRICO .....	9
3.1. Antecedentes.....	9
3.2. Base Teórica.....	13
3.2.1. Variable Calidad .....	13
3.2.2. Variable satisfacción.....	28
3.3. Marco conceptual .....	30
IV. METODOLOGÍA .....	32
4.1 Tipo y nivel de investigación .....	32
4.2. Diseño de Investigación.....	32
4.3. Hipótesis general y específicas .....	33
4.4. Identificación de las variables .....	33
4.5. Matriz de operacionalización de variables .....	35

4.6.	Población – Muestra .....	37
4.7.	Técnicas e Instrumentos de recolección de información .....	38
4.8.	Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	42
V.	RESULTADOS.....	44
5.1.	Presentación de resultados.....	44
5.2.	Interpretación de Resultados .....	49
5.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	52
5.2.	. Análisis inferencial .....	52
a.	Prueba de normalidad.....	52
b.	Prueba de hipótesis .....	53
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	58
VII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	60
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	62
	Anexo 01: Matriz de consistencia .....	67
	Anexo 02: Instrumento de recolección de datos .....	70
	Anexo 03: Ficha de validación por juicio de expertos .....	74
	ANEXO 04: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos .....	84
	ANEXO 05: Informe de Turnitin al 28% de similitud.....	87
	ANEXO 06: Base de datos .....	92
	ANEXO 07: Galería de imágenes .....	95
	ANEXO 07: Documento de autorización de la ejecución del trabajo .....	96

## INDICE DE TABLAS

Tabla 01. Características sociodemográficas del familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023	45
Tabla 02. Nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023	46
Tabla 03. Nivel de satisfacción y la dimensión técnico científico percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado del Hospital Regional Moquegua 2023	47
Tabla 04. Nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad, percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.	48
Tabla 05. Nivel de satisfacción y la dimensión del entorno percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023	49

## INDICE DE FIGURAS

Figura 01. Características sociodemográficas del familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023	45
Figura 02. Nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023	46
Figura 03. Nivel de satisfacción y la dimensión técnico científico percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado del Hospital Regional Moquegua 2023	47
Figura 04. Nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad, percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.	48
Figura 05. Nivel de satisfacción y la dimensión del entorno percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023	49

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención brindada por parte de la enfermera es una acción que se espera en la atención al paciente o usuario, explora trazar ciertas metas: hacer lo correcto, ser eficiente, eficaz, oportuno, competente, profesional responsable.<sup>1</sup>

Desde tiempo atrás se busca tomar las mejores determinaciones direccionado a la calificación de la satisfacción de los pacientes externos como hospitalizados en nosocomios y la evaluación de la calidad; ante el progresivo aumento de atención en los centros de salud se observa un nivel de insatisfacción que aumenta reiterativamente entre los usuarios/pacientes del sistema de salud, manifestando así la necesidad de investigar y obtener conocimientos sobre los resultados para la toma de acciones respectivas.<sup>2</sup>

La satisfacción con el servicio prestado es un indicador que mide la calidad del producto que el usuario o cliente espera recibir, y se convierte en uno de los pilares sobre los que se sustenta la calificación de los servicios de salud de las instituciones<sup>3</sup>. Avedis Donabedian afirmó que "cualquier método o estrategia de aseguramiento de la calidad que se implemente tendrá éxito". Del mismo modo, Jacques Horovitz afirmó que "la calidad existe cuando el paciente está satisfecho".paciente"<sup>3</sup>.

Este estudio evalúa la satisfacción percibida por los familiares de menores hospitalizados en el área de pediatría del Hospital Regional de Moquegua, por ser responsables del menor, generalmente la madre que cuida al niño y en algunos casos un padre y/o tutor. La situación de necesidades del niño es un episodio que sin duda representa una crisis que tanto el paciente como su familia deben afrontar. Esta experiencia muchas veces se considera una experiencia traumática, porque separa al niño del vínculo más importante, que es su familia, y debe ser manejada con la ayuda de profesionales de la salud, incluida una enfermera.

En este sentido, el enfermero debe incluir estrategias que conduzcan a un a un fin que incluya no sólo al paciente en necesidad, sino también a los padres responsables del niño, que también se encuentra en una situación de crisis difícil.<sup>4</sup>

Este trabajo de investigación tiene el objetivo general determinar la relación que existe entre la satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023. Para lo cual, se organiza de la siguiente manera: Capítulo I Introducción, Capítulo I. Planteamiento del problema Capítulo III, se desarrolla el marco teórico, Capítulo IV. Considera el Marco metodológico, Capítulo V Presupuesto.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción de problema

El personal de enfermería está a la vanguardia de la prestación de servicios y desempeña un papel importante en la atención centrada en la persona y la comunidad. En muchos países, son líderes o miembros clave de equipos de salud multiprofesionales e interdisciplinarios. Proporcionan una amplia gama de servicios en todos los niveles del sistema de salud. Cuando se pierde el equilibrio del proceso salud-enfermedad aparecen patologías, algunas de las cuales requieren hospitalización para interrumpir el proceso inicial de la enfermedad; la hospitalización genera molestias al paciente y su familia, especialmente si el paciente es un niño, lo que requiere mayor atención por parte de los profesionales de la salud y de los padres para completar la atención integral que el niño necesita. Por tanto, la percepción de la familia del paciente pediátrico sobre la calidad del tratamiento es importante para crear medidas de mejora.

Según el Instituto Nacional de Estadística Informática (INEI), en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de 2020, alrededor del 54,2% se mostró satisfecho, el 19,4% dijo estar algo o nada satisfecho, y el 26,4% se mostró neutral<sup>5</sup>.

A nivel internacional, la institución pública Sanus México realizó una investigación sobre la percepción de la satisfacción y la calidad de la enfermería con base en la percepción de los usuarios, donde se encontró un 11.1% de insatisfacción según la percepción de un familiar<sup>6</sup>. Otro estudio realizado el mismo año 2020 estimó que la insatisfacción con el cuidado enfermero era del 15%<sup>6</sup>.

Con respecto de la satisfacción, según la Institución de Salud Sincelejo-Colombia, evidenció que en el servicio de pediatría al realizar el estudio el 28% manifiestan insatisfacción de los cuidados que brinda el personal de enfermería<sup>7</sup>. Y otro estudio en Colombia, obtuvo un 17.6% de insatisfacción de la calidad del cuidado que

brinda la enfermera<sup>8</sup> y en el Hospital Delfina Torres de Concha, Ecuador, realizaron un estudio donde se encontró un 18% de pacientes que percibieron que la atención que brinda es personal de enfermería es mala<sup>9</sup>.

En el Perú, en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, se realizó el estudio donde obtuvieron que el 22% manifiestan una mala atención por parte de la enfermera<sup>10</sup>. Otro estudio realizado en Cusco evidenció que el 30% manifestaron una mala atención por parte del personal de enfermería<sup>1</sup>. En el Hospital Nacional dos de Mayo, se realizó un estudio de la calidad del cuidado, el 28% manifiestan que el nivel de atención es bajo<sup>11</sup>. Y otro estudio en el Hospital Sergio E. Bernales determinó que el 18% de usuarios percibieron la calidad de cuidado de enfermería como nivel bajo<sup>12</sup>.

En el hospital de Moquegua se apreció durante las practicas preprofesionales en el año 2021 que las madres quedaban con duda en cuanto las indicaciones médicas e incomodidad de la atención que brinda el personal de enfermería, el cual dificulta cubrir una satisfacción favorable del cuidado a los pacientes pediátricos, puesto que la demanda de actividades asistenciales es variada como: participar en la visita médica, administración de medicamentos, realizar el proceso de atención de enfermería, registrar información en la historia clínica sobre problemas identificados.

Observando esta realidad y como también no se han encontrado estudios de investigación relacionados con las variables de investigación en la región de Moquegua, se decidió realizar el estudio.

## **2.2. Pregunta de Investigación General**

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023?

## **Preguntas de investigación específicas**

### **P.E.1:**

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico científico percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado del Hospital Regional Moquegua 2023?

### **P.E.2:**

¿Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad, percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023?

### **P.E.3:**

¿Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión del entorno percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023?

## **2.3. Objetivos General y Específicos**

### **2.3.1. Objetivos Generales**

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.

### **2.3.2. Objetivos Específicos:**

#### **O.E.1:**

Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico científico percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado del Hospital Regional Moquegua 2023.

### **O.E.2**

Establecer la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad, percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.

### **O.E.3**

Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión del entorno percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.

## **2.4. Justificación e Importancia**

### **Justificación.**

En el área de pediatría del Hospital Regional de Moquegua, la enfermera es parte del grupo multidisciplinario que brinda y busca satisfacer las necesidades del paciente, en este caso en el paciente pediátrico quien es acompañado por su familiar en cada accionar del personal de salud; este estudio se lleva a cabo porque se identificó padres de familias insatisfechos por la atención brindada por parte de la enfermera, entre los motivos fueron de que no se brindaba una información adecuada sobre la evolución de su hijo, en algunos turnos había falta de personal de enfermería no pudiendo copar con la demanda de pacientes.

El presente trabajo tendrá consideraciones éticas e instrumentos válidos y confiables, respetando la individualidad, el consentimiento informado por parte del familiar ya sea la madre o el padre que se encuentre a cargo del menor, buscando la información más fidedigna del familiar.

## **Importancia**

La importancia del presente trabajo de investigación es conocer la relación entre la calidad y el nivel de satisfacción identificar las falencias para poder establecer estrategias, herramientas que busquen mejorar el nivel de calidad y satisfacción, que influye en la percepción del familiar pediátrico. Contribuyendo como un antecedente de estudio para futuras enfermeras o personal de salud interesados en el tema. Los resultados obtenidos buscarán mejorar la percepción que tiene los familiares sobre la atención recibida a su menor hijo en el Hospital Regional de Moquegua.

## **2.5. Alcances y limitaciones**

### **2.5.1. Alcances**

Alcance temporal: El presente trabajo se realizó en el periodo de mayo a setiembre del 2023.

Alcance espacial o geográfico: La investigación se desarrolló en el Hospital Regional Moquegua.

Alcance social: La presente investigación trabajó con una muestra de 228 madres de recién nacidos atendidos en el Hospital.

Alcance metodológico: La tesis fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.

### **2.5.2. Limitaciones**

Teniendo en cuenta las coordinaciones y estrategias implementadas para el desarrollo de la tesis no se encontraron limitaciones.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

Internacionales:

Zepeda K., en el 2021 presento su investigación titulada "Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales" presentando como objetivo general: Valorar el nivel de satisfacción de madres y padres del recién nacido hospitalizado en relación con la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de cuidados Intensivos Neonatales del HUCA durante el año 2021. La presente investigación posee un enfoque transversal, descriptivo, con diseño no experimental. Resultados: en relación a baja satisfacción percibida en el ítem de sugerencias que puede formularle al médico se encuentra con un 5.53%, en la pregunta "se asegura de que otros sepan cómo cuidar al paciente" presento un 6.0% de menor satisfacción, por otra parte, en la ítem "da educación, información instrucción a familiares , cuidadores" presento 5.87% de baja satisfacción<sup>13</sup>.

Méndez E., en el 2019 presentó su investigación, titulada "Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por los padres de pacientes pediátricos internos en el Hospital Marco Vinicio Iza", Sucumbíos su objetivo fue "determinar la calidad del cuidado que brinda enfermería según la percepción por los padres de pacientes pediátricos internos en el Hospital Marco Vinicio Iza, sucumbíos 2019".la investigación es de diseño mixto cuantitativo y no experimental, para la recopilación de datos en el estudio se empleó una encuesta con su cuestionario, el tamaño de muestra está conformada por 100 personas. El instrumento a elegirse fue el "Care Q", consiste en medir la percepción de la calidad del cuidado de enfermería. El resultado fue que el 40,41% de los padres consideran que el puntaje

final es significativamente bajo, lo que lleva a una calificación inferior<sup>14</sup>.

González A., en México, 2019 realizaron el estudio "Cuidado de enfermería percibido por madres de pacientes pediátricos hospitalizados", con el objetivo de determinar el cuidado de enfermería perdido y su relación con las razones en función de la percepción de madres. Estudio descriptivo correlacional. Resultados: en relación a la dimensión de planificación alta médica y educación que recibirá el paciente pediátrico, los cuidados que no se brinda de forma adecuada corresponden a que "el personal de enfermería no le enseña cómo brindar cuidados relacionados a su enfermedad, a su hijo(a) en el hogar" con un 42.6%; seguido de no informar acerca de la enfermedad de su hijo con un 37.1% .Como conclusión se identificó como razones el déficit de recursos humanos por cuidados perdidos en pacientes pediátricos con sus familiares, la información es suma importante para gestores de fortalecimiento de cuidados de enfermería en la población pediátrica<sup>15</sup>.

Salazar E, presentó el trabajo de investigación en el año 2019, cuyo objetivo fue "evaluar la calidad de cuidado que da el enfermero según lo percibido por los familiares de pacientes pediátricos en el hospital San Vicente de Paul, Ibarra 2019". El diseño de la investigación es cuantitativo no experimental, se utilizó la técnica encuesta y se tomó como población 419 familiares, el diseño muestral se conformó de 165 familiares de pacientes pediátricos. Aplicó como instrumento el cuestionario Care-Q, previamente elaborado con escalas Likert validadas que permitirán recolectar o recopilar información sobre la calidad del cuidado o atención de enfermería desde la percepción del paciente. Donde los resultados que se encontraron de la calidad del cuidado de brinda enfermería está en un nivel medio con 55.8% según percepción del familiar<sup>16</sup>.

## **Nacionales**

Arce R. (2023) presentó un estudio de investigación encaminado a determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Crecimiento y Desarrollo de un hospital municipal de Los Olivos. La presente investigación se caracteriza por emplear un enfoque hipotético-deductivo en su método de estudio. Asimismo, se clasifica como una investigación de tipo aplicada y se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo. Además, se utiliza un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra consta en un grupo de 80 madres de familia, en concordancia con la población censal. La metodología seleccionada para llevar a cabo el estudio consistirá en la utilización de la técnica de encuesta, empleando como instrumento principal el cuestionario. Los resultados obtenidos revelaron que el 54.3% de las madres experimentaron un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad de atención que reciben<sup>17</sup>.

La investigación presentada en 2022 por Jiménez K tuvo como objetivo: "Determinar la relación que existe entre la Nivel de satisfacción y calidad del cuidado ambiental de enfermería de madres de niños hospitalizados en el Hospital el Carmen, Huancayo". Método: La muestra estuvo compuesta por 50 madres cuyos hijos se encontraban hospitalizados en el servicio de pediatría y el método de muestreo fue por conveniencia y no aleatorio. Se utilizó un cuestionario y una escala Likert para medir la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres. El 100% (50) de las madres encuestadas califican su lactancia como excelente; 92% (46); medio (8%); y pobre (4%). El 96% (48) está muy satisfecho con su atención médica, el cuatro por ciento está algo satisfecho (2) y ninguno está insatisfecho (0). Conclusión: Se encontró una relación positiva significativa entre la calidad enfermera y la satisfacción de los padres con la atención de los niños

hospitalizados (Hospital el Carmen, Huancayo 2022). El valor de p (sig.= 0,025) está por debajo del umbral de significancia ( $\alpha=0,05$ )<sup>18</sup>.

Campos S, presento el trabajo de investigación en el año 2022, donde el objetivo fue determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, Lima 2022. La investigación es de método hipotético deductivo, tipo aplicada, enfoque cuantitativo, transversal no experimental. Para fines del recojo de datos se empleará dos encuestas; el cuestionario de calidad del cuidado de enfermería contó con una validez del 97% y confiabilidad  $\alpha=0.953$ , el cuestionario de satisfacción de los padres que contó con una validez del 90% y confiabilidad  $\alpha=0.810$ . Con los datos recabados se realizará el proceso de datos en una hoja de cálculo de Excel y SPSS versión 28 para la obtención de los resultados descriptivos y analítico. Contó con un universo poblacional de 120 padres de niños menores de 6 años hospitalizados<sup>19</sup>.

Huanay E, presento el trabajo de investigación en el año 2022, cuyo objetivo fue determinar cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo-2022, la investigación es de diseño no experimental de corte transversal, la población fue conformada por 80 padres de familia, La técnica será la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios, uno para medir la variable calidad de atención de enfermería y otro para medir la satisfacción de los padres de niños hospitalizados<sup>20</sup>.

Armas G, presento el trabajo de investigación en el año 2020, el objetivo a investigar fue "valorar la apreciación del familiar acerca del cuidado que aporta el personal de enfermería a los pacientes pediátricos del área de hospitalización, Hospital Regional de Pucallpa y EsSalud, 2020". la investigación es de diseño cuantitativo no experimental, prospectivo y de corte transversal, la población

estuvo conformada por 84 familias, la técnica que se utilizó ha sido la entrevista y el instrumento una tabla tipo Likert. Donde se obtuvo las puntuaciones de acuerdo a las siguientes dimensiones, técnico-científico fue de 62.5% de nivel regular según la percepción del familiar acompañante en relación a la calidad de atención, en cuanto a la dimensión humana fue el 78.1% fue de nivel regular en cuanto a la dimensión entorno fue el 78.1% fue regular, en conclusión los familiares no manifestación una buena satisfacción, es por ellos que se deberá mejorar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Hospital Regional Pucallpa<sup>21</sup>.

Briceño D; presentó el trabajo de investigación en el año 2019, cuyo objetivo fue indicar la satisfacción sobre la calidad de la atención que que ofrece el profesional de enfermería según los padres del paciente pediátrico servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana, Lima 2019. La investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, y el diseño fue no experimental de corte transversal. Para la investigación la población está conformado por 250 padres. Para la obtención de datos, se utilizó la entrevista. El instrumento ha sido el cuestionario Caring Assessment Instrument (Care-Q). Donde se logró obtener el resultado de la calidad del cuidado de enfermería está en un nivel alto con un 52,6% y en un nivel medio de 42,8%<sup>22</sup>.

## **3.2. Base Teórica**

### **3.2.1. Variable Calidad**

La calidad se refiere a la capacidad del objeto para satisfacer necesidades directas o indirectas según el parámetro. La calidad se refiere a la percepción que tiene cada persona de comparar una cosa con otra similar.<sup>23</sup>

La calidad de atención médica requiere saber cuántos pacientes se favorecen de los servicios que presta salud. Esto se debe a que la calidad del cuidado se establece por factores como los resultados de

mejora de acuerdo al diagnóstico y el procedimiento indicado, para la satisfacción de los pacientes. Conveniente para mantener la calidad del cuidado disminuyendo costos, ambas condiciones la calidad y el costo reciben la misma atención<sup>24</sup>.

El concepto de calidad se expone al cumplimiento sistemático de requisitos para satisfacer cada una de las carencias o suposiciones de los usuarios que requieren de una atención médica. La calidad ha experimentado una transformación de desarrollo, actualización a lo largo del tiempo y que no llega a detenerse y que al contrario los usuarios llegan a buscar mejores alternativas para elevar el nivel de calidad es por ello que cada especialidad se acopla a distintas evaluaciones, pero sin desviarse en la escena y el porqué de su origen y motivo.

La calidad de atención en salud se refiere a la satisfacción de cada necesidad y demanda de los pacientes individuales, como el ambiente familiar y de la sociedad en general.

La calidad de los servicios médicos debe ser capaz de satisfacer la necesidad y deseos más adecuados y preciso del usuario, en área o servicio que requiera la atención médica, con los recursos humanos y materiales disponible y la presentación de los servicios médicos con el desarrollo científico. Lograr el mayor nivel posible de satisfacción del desarrollo, tanto para los usuarios como para los profesionales<sup>25</sup>.

La OMS define la calidad de la atención como el estado en el que un usuario necesita atención médica y las partes asociadas aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y la adaptación al conocimiento profesional basado en evidencia. Esta definición de calidad de la atención se basa en la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, y significa que la calidad de la atención puede medirse y, por tanto, mejorarse de manera oportuna mediante una atención basada en evidencia

que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de atención.  
Usuarios del servicio: pacientes, familiares y población.

Los servicios sanitarios de calidad de deberán ser:

- **Eficaces:** es la capacidad de llegar a alcanzar los servicios de salud que son basados en datos reales a quienes los necesiten.
- **Seguros:** es prevenir las lesiones de los usuarios que requieran atención sanitaria.
- **Centrados en la persona:** prestarán la atención adecuada a las preferencias, necesidades y valores individuales, en el marco de los servicios de salud organizados en torno a las necesidades individuales.
- **Oportunos:** disminuirán los tiempos de espera y las demoras que a veces pueden ser perjudiciales tanto para los beneficiarios como para los proveedores de atención.
- **Equitativos:** la calidad de la atención que brinden no variará según la edad, el sexo, el género, la raza, el origen étnico, la ubicación geográfica, la religión, el nivel socioeconómico, el idioma o la afiliación política.
- **Integrados:** garantizarán una atención coordinada en todos los niveles y entre los proveedores para promover toda la gama de servicios de salud a lo largo de la vida.
- **Eficientes:** aprovechar al máximo los recursos disponibles y así evitar el derroche<sup>26</sup>.

### 3.2.2. Calidad de cuidados

En organismos y establecimientos de sanidad tanto nacional como internacional, en términos de calidad se ha vuelto bastante importante. Esta necesidad ha llevado al Ministerio de Salud a desarrollar un plan de mejora continua de la calidad que considera siempre planificar, organizar, evaluar y mejorar; a medida que los hospitales públicos enfrentan la dura realidad de que deben esforzarse por brindar una mejor atención y mejorar los servicios, a

pesar de eso los usuarios están insatisfechos con el cuidado que reciben <sup>27</sup>.

En el cuidado de la salud, se denomina en gran parte por el cuidado que brindan los enfermeros, pues mantiene la más estrecha conexión con los pacientes, familiares y enfermeros, pues interactúa con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por ello se vuelve importante integrarlo en la cultura de calidad si se desean alcanzar los objetivos propuestos.

La calidad de la atención del profesional de enfermería es un concepto complejo que incluye asistencia, cuidado acorde con el avance de la ciencia, a fin de implantar o mejorar el cuidado que satisfaga las necesidades de cada uno de los pacientes y para asegurar su continuidad. Los componentes más importantes de la atención que permiten alcanzar estas metas son: carácter tangible, fiabilidad, prontitud, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad, comunicación y conocimiento de la situación del paciente<sup>27</sup>.

### **Enfermera**

Formado profesionalmente en una casa universitaria, con título de Licenciada en enfermería a nombre de la nación, registrada en el Colegio de enfermeros del Perú y cuyo rol principal es el cuidado holístico del paciente, sano o enfermo en el caso de la atención de un recién nacido o los niños, la enfermera deberá de tener una especialidad en Pediatría.

Los servicios del profesional de enfermería tienen como labor la salud y bienestar de la persona, las familias y las comunidades en todas las etapas del ciclo vital y en el transcurso del proceso de desarrollo. El profesional de enfermería se basa en los principios científicos, humanísticos y éticos, las intervenciones que da, basados en el respeto a la vida y a la dignidad humana.

Actualmente, no existe un patrón único de enfermera en cuanto a la atención primaria, ya que la atención se da en función a las necesidades de cada centro sanitario, permiten una variedad de modalidades, desde enfermera pediátrica con dedicación completa a tal sector de población a enfermeras que se ocupan de todo el grupo familiar o las que tienen solamente actividades concretas, como las vacunas, son realizadas por enfermeras que se encuentran en el grupo de salud escolar.

El profesional de enfermería pediátrica participa en todos los asuntos del desarrollo infantil. La prevención y cuidado que da la enfermera pediátrica debe velar siempre por el bienestar del niño y su entorno familiar<sup>28</sup>.

### **La enfermera en Pediatría:**

Se ocupa en acreditar y brindar una asistencia médica para lactantes, niños y jóvenes hasta los 16 años. Utilizan sus conocimientos para satisfacer las necesidades especiales de los niños. Su labor está enfocada en cuidar los pacientes que tienen dolencias o traumas de diversa duración, o el cuidado de niños con discapacidad. El trabajo en enfermería pediátrica incluso está enfocado en colaboración de los padres y cuidadores, siendo recomendable empatizar con los padres para permitir y promover cuidados específicos para los niños. Las enfermeras deben trabajar con las familias, puntualizando sus objetivos y necesidades, y planificando la participación de la mejor manera posible para abordar los obstáculos identificados. Las enfermeras deben utilizar su discernimiento para adaptar los métodos utilizados para lograr la mejor salud física y mental del niño.

- a) **Enfermería es una Disciplina:** visto que es fundamentado de manera filosófica, histórico, ético, una estructura de intelectos y teorías que son derivadas de forma muy precisa para así comprender los fenómenos de la salud humana en conexión con

el entorno, desde un panorama holística del sujeto, se enfoca frente a los problemas para obtener resultados positivos para el bienestar del ser humano, el cual nos concede poder enfatizar, pronosticar, o prevenir, los fenómenos que orientan el campo de enfermería y así abarca cada una de las técnicas que se llega a usar para obtener un mejor conocimiento. La disciplina de enfermería se describe por el nivel de conocimiento científico, académico y ético para una buena profesión.

- b) **Cuidado de enfermería integral:** es un grupo de actividades sistemáticas, estructuradas, medibles y evaluables realizadas que se enfocan en asegurar que cada ser humano con problemas reales o potenciales de salud, puedan adquirir una atención eficiente y eficaz, de quien el objetivo es poder obtener un mayor nivel de bienestar biológico, psicológico, espiritual y social, la defensa y protección de los derechos y valores que se encuentran en peligro debido a la deficiencia y condición de salud, de promover, mantener, restaurar la salud, prevenir enfermedades y lesiones, y apoyar a los niños.

El factor más fundamental de un profesional enfermero en pediatría debe de obtener la cognición del desarrollo del niño(a) a medida que va creciendo, ya que con este desarrollo surgen o aparecen diferentes complicaciones posibles, así como también diferentes necesidades (ya que no siempre la enfermería pediátrica se trata de curar enfermedades presentes si no también controlar el buen desarrollo del niño). La enfermería pediátrica explícitamente importante porque los diagnósticos y tratamientos que se den en esta etapa de vida de una persona pueden brindar mayor seguridad y calidad de vida en el futuro.

### c) **Cuidados o Atención de Enfermería**

Es un grupo de actos que se basan en conocimientos científicos y principios bioéticos que es brindada por el personal de

enfermería al paciente que requiere el cuidado para así poder satisfacer cada una de las necesidades que tiene.

Cuidar es el resultado de los hechos, habilidades, destrezas, intereses, comunicación encaminados a mejorar el sufrimiento, aliviar al enfermo, curar la enfermedad y mantener la salud.

La calidad del cuidado se ofrece a toda persona de manera integral, holístico a través de las acciones que realiza la enfermera (o) persona y no solo cuidar cuando esté presente alguna enfermedad.

Una tendencia es buscar la felicidad, la otra resolver problemas. El cuidado se enfoca en el proceso de atención de enfermería<sup>28</sup>.

### **3.2.3. Tipos de atención de enfermería**

#### **Atención directa**

Los procedimientos que establecen necesidades de educación sanitaria en función a las necesidades físicas, emocionales, sociales, culturales y espirituales del paciente. El resultado que se logra obtener en cada proceso de evaluación determina la clasificación del paciente según el grado de necesidad de atención.

#### **Atención indirecta**

Es una labor realizada por profesionales, lejos de la cama del paciente, pero en servicio de los mismos y para el confort del paciente, por ejemplo: actividades administrativas, administración de medicamentos, trámites documentarios, comunicaciones.

#### **a. Calidad de Cuidado de Enfermería**

La calidad de la atención tiene muchas facetas componentes: tipo de atención, motivo uso adecuado de la provisión, objetivos propuestos, aplicación del conocimiento, tecnología y personal necesarios de acuerdo con la solvencia y las normas legales vigentes.

Las enfermeras son una fuerza de trabajo sanitaria que, por su número de miembros y la variedad de funciones que

desempeñan, se convierten en una actividad clave de dinamización de la fuerza de trabajo en diversas instituciones médicas. Evaluar la calidad de la atención brindada a los pacientes que requieren atención hospitalaria en establecimientos hospitalarios es responsabilidad primordial de los profesionales que actúan en dichos establecimientos.

Las evaluaciones de calidad son importantes así poder mejorar la calidad de atención y en cuanto a la satisfacción del paciente con la atención que recibe. Por lo tanto, en esta indagación, es para poder evaluar la calidad en cuanto a la atención centrada en el paciente utilizando una herramienta de medición validada y confiable. Con esto, queremos generar conocimiento y evidencia que sea parte de la evaluación, planificación, toma de decisiones y mejora de la calidad.<sup>29</sup>.

Sí realizamos un acercamiento al entorno del servicio de salud, éstos se hacen examinar las deficiencias que carecen la calidad de cuidado y además de satisfacer las necesidades de los usuarios, esto significa aspectos rentables. El cuidado de la salud significa algo diferente a otro tipo de empresas de servicios, y más aún para el cuidado de enfermería, especialmente porque se basa en una estrecha interacción entre paciente y enfermera y, por lo tanto, es único, irreproducible e interpersonal. El cuidado de enfermería de Pallares tiene las siguientes características:

- La intangibilidad de los servicios que brindamos dificulta medir o evaluar las consecuencias que determinan el impacto de nuestras acciones en la mejora de la salud de las personas.
- El carácter interactivo entre quien brinda el cuidado y quien lo recibe hace que pocas profesiones desarrollen relaciones cercanas como la enfermería, ya que existe una fuerte interdependencia derivada de la situación de vulnerabilidad que experimentan muchos pacientes

- La simultaneidad de la producción del cuidado de enfermería, porque tanto la enfermera como el paciente se superponen en el tiempo y en el espacio: por lo tanto, la interacción entre ellos es directa, por lo tanto, esta interacción es única y especial.
- No es repetible, cada vez es una experiencia nueva y de calidad muy diferente.
- Calidad técnica en la práctica profesional.
- Eficiencia en el manejo de recursos.
- Mitigar los riesgos asociados a los servicios que reciben los pacientes.
- Satisfacción de los usuarios y profesionales con respecto a los servicios prestados.

#### **3.2.4. Teoría del cuidado Jean Watson**

La teoría de Watson J, la Teoría del Cuidado Humano se basa en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador.

La atención profesional implica responder con una respuesta considerada que se basa en la fuerza espiritual y emocional de cada uno. La atención profesional es desarrollada por enfermeras que tienen conocimientos científicos en el campo de la medicina y habilidades prácticas para ayudar a las personas, familias y comunidades a mejorar o recuperar su salud<sup>30</sup>.

Para cuidar adecuadamente a alguien, es necesario estar familiarizado con su entorno y sus necesidades específicas. Necesito saber, por ejemplo, quién es el otro, cuáles son sus capacidades y limitaciones, qué necesita y qué le ayuda a desarrollarse, cómo satisfacer esas demandas y cuáles son mis propias capacidades y limitaciones.

Con paciencia permití que la otra persona se desarrollara a su propio ritmo, a su manera; Con tolerancia, le di a la otra persona el espacio y el tiempo que necesitaba para encontrarse a sí misma a su propio ritmo. Al ser tolerante demuestro que valoro el desarrollo de cada persona. Honestidad, al preocuparme trato de ser honesto viendo a

la otra persona como realmente es en lugar de cómo me gustaría que fuera o como creo que debería ser. Para ayudar al desarrollo de otra persona, debo adaptarme a sus necesidades específicas. Es importante aceptar a los demás tal como son, pero también necesito aceptarme a mí mismo tal como soy.

Confianza: El cuidado implica confiar en el crecimiento de cada persona en el tiempo determinado. Confiar en el otro es dejarlo en libertad; esto incluye un elemento de riesgo y un salto a lo desconocido, y ambos exigen coraje.

La esperanza es que la otra persona se desarrolle como resultado del cuidado que se le brinda. Tal optimismo es una expresión de la plenitud del momento presente, un ahora vibrante imbuido de una sensación de posibilidad.

La atención al paciente es un fenómeno social ubicuo que sólo puede brindarse de manera efectiva en un entorno individualizado (enfermera-paciente).

Es por ello que el trabajo de Watson J. ayuda a concienciar a los profesionales sobre la necesidad de poner énfasis en los factores humanos en la asistencia sanitaria.

La esencia de la enfermería es el cuidado, que incluye acciones tanto interpersonales como transpersonales en beneficio de los pacientes y sus comunidades, con el objetivo de aliviar el sufrimiento empoderando a los pacientes para que se hagan cargo de su propia salud y bienestar<sup>30</sup>.

### **3.2.5. Dimensiones**

#### **Dimensiones de la calidad**

Se refiere a los aspectos técnicos y científicos de la enfermería. Se refiere a la capacidad del proveedor para usar el nivel de conocimiento más avanzado disponible para abordar problemas de salud. Esta es la dimensión mejor entendida y más comúnmente medida. Significa satisfacer científicamente sus necesidades de salud.

A nivel individual, incluye habilidades técnicas y habilidades interpersonales. A nivel de grupo, institución o sistema, se refiere a la forma en que funcionan globalmente. Esta es generalmente la dimensión en la que más se enfocan los profesionales médicos.

**a) Dimensión Técnico – Científica:**

Compuesto por aspectos buscando la mejor acción y método, relacionados con el conocimiento, el juicio, así como de la destreza en ejecutarlas, referida a los aspectos científicos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad, que se refiere a cada logro de los cambios para mejorar en forma positiva(efectos) en el estado de salud de la población.

La efectividad se refiere a la impresión que se lleva a cabo o se alcanza según la acción que se lleva a cabo en condiciones habituales. Se refiere a la probabilidad que de un sujeto o colectivo se favorece del procedimiento, cuidado o de cualquier práctica médica. En el ámbito sanitario o sector salud, responderá al análisis del efecto de un curso de acción sanitaria, bajo la condición habitual de práctica médica, sobre el nivel de salud de un colectivo.

Stephen R. Covey detalla en su libro "Los siete hábitos de la gente altamente efectiva". Entre ellos destaca: "Ser proactivo, tenemos que tener conciencia al realizar o tomar una decisión que tomamos; empezar con siempre llegar hasta el final en la mente, tenemos que tener en cuenta y presente hacia dónde vamos; debemos de poner en primer lugar, debemos de organizar nuestras prioridades; pensar ganar/ganar, debemos de hacer de que ambas partes siempre salgan beneficiadas; antes de que deba ser comprendido, comprender, es saber llegar a aprender a escuchar y a entender a los demás; sinergizar, un trabajo en equipo, implica efectividad, confianza e innovación; afilar la sierra, mantener y cumplir todos los demás hábitos para poder continuar".

La enfermera tiene el deber de poder desarrollarse, así como profesional y como personalmente en todo aspecto al cual se detalló anteriormente, para poder desarrollar efectividad y que la madre o familia perciba los efectos o acciones positivos en el estado de salud de su hijo o niño.

- Eficacia, se refiere al logro de un objetivo en la prestación de los servicios de salud o atención médica a través de una correcta aplicación de acuerdo a las normas y técnicas administrativas.

La eficacia se hace referencia al impresión o efecto de la acción que se lleva para poder dar una mejor atención y condiciones posibles o experimentales. En nuestro grupo se llega a una referencia a la impresión o efecto de un acto en cuanto al ámbito o sector de salud o bienestar de la población, que se lleva a cabo en condiciones óptimas. Respondería a la cuestión sobre cuál es la capacidad esperada de un curso o actividad de salud (bajo condiciones ideales de uso y aplicación) para mejorar la salud de un individuo o colectivo.

La enfermera dirige el cuidado, ella debe apegarse a las normas y técnicas administrativas, deberá de cumplir y también debe que llegar a hacer cumplir para lograr los mejores resultados en el servicio, tales como horarios de visita de los padres, la dimensión de la protección que se debe de tener, orientación sobre lo importante de la bioseguridad, prohibir el ingreso a padres, familia y personal con algún proceso respiratorio, prohibición del uso de teléfonos móviles, etc.

- Eficiencia, el mejor uso correcto de cada recurso que se adquiere para poder lograr un mejor resultado y llegar a las expectativas.

La eficiencia es el rendimiento de los bienes o servicios más reconocidos por la sociedad al menor costo social posible. Por lo tanto, refleja la medida en que las consecuencias del proceso son

deseables desde la perspectiva económica. En resumen, significa maximizar el rendimiento de una determinada inversión.

La enfermera deberá de entregar la receta a la madre o familiar y explicar sobre las indicaciones prescritas, deberá emplear correctamente los materiales necesarios para el cuidado del niño hospitalizado, deberá velar por la provisión de los insumos, materiales, equipos y aparatos que tienen el personal de salud responsable.

- Continuidad, asistencia ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones que no son necesarias. Visto en el Código de Ética y Deontología en el artículo 24 refiere que la enfermera(o) deberá de garantizar y poder asegurar con el cuidado del profesional de enfermería.

La enfermera es el profesional de la salud que atiende a los pacientes las 24 horas del día, de una manera permanente y continua, los niños son pacientes críticos que requiere una atención constante por lo cual el profesional de enfermería es responsable por ello.

Seguridad, es decir, la forma en que se prestan los servicios de salud está definida por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud de los usuarios.

La seguridad es reconocida como un claro determinante de la calidad y ha jugado un rol muy importante en las prioridades de las instituciones del sector de salud y sociales en los últimos años. El daño que se puede dar a causa de los problemas de seguridad indica lo importante que es el este tema para poder desarrollar estrategias que permitan reducir gradualmente la aparición de problemas relacionados con la seguridad.

Encontramos en el Código de Ética y Deontología en el artículo 4º que es deber de la enfermera(o) brindar un cuidado altamente humana, oportuna, continua y segura, considerando la individualidad de la persona atendida.

El profesional de enfermería deberá capacitarse constantemente de acuerdo a la actualización de la tecnología y los avances científicos a fin de brindar cuidados adecuados al desarrollo y reflejar así seguridad en su desempeño, y contribuyan a la reducción de riesgos en el proceso de salud del recién nacido a su cargo, por ejemplo, manteniéndolo protegido, con nidos de contención si fuera el caso, evitar que la luz no le dé directamente al bebe.

- Integralidad, es la atención de la persona teniendo en cuenta sus esferas biopsicosociales y espirituales según lo demande su situación y exprese un interés por el estado de salud de sus semejantes.

**b) Dimensión Humana:**

Referida al aspecto interpersonal del cuidado de enfermería, es muy importante evaluar la calidad del cuidado por dos razones fundamentales:

- a. Es un medio de asistencia técnica adecuada, a través del intercambio interpersonal, el paciente transmite la información necesaria.
- b. Por otro lado, adquiere una gran parte de los factores determinantes de una buena calidad de atención desde la percepción de los pacientes: la discreción, privacidad, la elección informada, el cuidado, el tacto en el trato, la responsabilidad, la confianza, la empatía y la sensibilidad son algunos factores favorables que derivan de una buena relación interpersonal entre médicos y pacientes.

Esta sensibilidad es característica del profesional de enfermería, ya que construyen su profesión para servir y ayudar siempre a los demás, cuidar al paciente de manera integral, tratarlos con respeto y, lo más importante, seguir un código de ética en la atención al paciente, por lo mismo ve al paciente de manera holística, íntegra y espiritual, lo que incluye los siguientes indicadores:

- Respeto: a los derechos e igualdad teniendo en cuenta, la cultura, raza, religión, etc. es decir las características individuales de una persona.
- Información: debe proporcionarse de manera clara y precisa, que pueda ser comprendida por el paciente o sus responsables.
- Interés: se refiere al interés de enfermeras y pacientes de poder trabajar juntos en el tratamiento de cualquier tipo de complicación que amanece su salud.
- Amabilidad: es el trato que da el profesional de enfermería debe ser cordial, cálida y sobre tener empatía durante todo el cuidado.
- Ética: son los valores socialmente aceptados y principios ético y deontológicos que maneja el personal de salud.

Los usuarios tienen los derechos descritos en la Ley General de Salud, Ley N° 26842, los siguientes son los vinculados al presente estudio: Artículo 2º.- Toda persona tiene derecho a exigir que la atención en salud recibida sea de calidad reconocida por las normas y procedimientos y prácticas profesionales de la institución.

Artículo 15º.- Toda persona, usuaria de los servicios de salud, tiene derecho:

- a) Al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad;
- b) A exigir la confidencialidad de la información relacionada con el acto médico y su historia clínica, con las excepciones que la ley establece;
- c) A no ser discriminado en razón de cualquier enfermedad o padecimiento que le afectare.

### **c) Dimensión del Entorno**

Instalaciones que brindan el mejor servicio y crean valor agregado para los usuarios a costos razonables y sostenibles. Esto significa un nivel básico de comodidad, ambiente, limpieza,

orden, privacidad y el factor de confianza que los usuarios sienten hacia el servicio.

Denotado por términos que hacen referencia a las instalaciones con las que cuenta un establecimiento para prestar el mejor servicio posible y crear valor añadido a sus usuarios a un coste razonable y sostenible: es la base del confort, el medio ambiente, el nivel de limpieza, orden, instalaciones, y la confianza que los usuarios perciben en un servicio.

La enfermera se asegurará de que se proporcionen los muebles necesarios para que la madre se sienta cómoda durante el período de cuidados posteriores, incluidos: B. En materia de recolección de leche materna, la provisión de instalaciones adecuadas para los servicios hospitalarios correspondientes a fin de mantener la limpieza y el orden, la evaluación constante del correcto funcionamiento y el equipo adecuado para la atención hospitalaria.<sup>31</sup>.

### **3.2.2. Variable satisfacción**

#### **Definición**

La satisfacción del usuario es el resultado de un proceso continuo que se compara, por un lado, con experiencias y observaciones subjetivas, así como los objetivos y expectativas. Esto significa que el estado mental del usuario representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales al cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este espacio es siempre una decisión constructiva y evaluativa, porque se comparan metas y expectativas con los resultados obtenidos.<sup>32</sup>

La enfermera en el área de pediatría no solo busca la mejoría en el proceso de enfermedad del niño, busca también el acompañamiento del familiar que está a cargo del menor, brindándole toda la información y atención que brinda un personal de salud por parte del equipo multidisciplinario del hospital.

### **3.2.2. Dimensiones de satisfacción**

- a. **Dimensión Humana.** Considera los aspectos relacionados con la comunicación entre la enfermera y el niño en el hospitalizado, el saludo, la mención del nombre del niño cuando se forma el vínculo, la relación entre ellos, el trato y el respeto<sup>20</sup>.
- b. **Dimensión Oportuna.** Se centra en el cuidado en sí, teniendo en cuenta actividades encaminadas a reducir el dolor, manejo de la medicación, higiene y comodidad, e información sobre el desarrollo del niño a los padres..<sup>20</sup>
- c. **Dimensión continua.** Abarca la orientación proporcionada al paciente, la atención más allá del proceso de la enfermedad, la información clara y utilizable<sup>20</sup>
- d. **Dimensión segura.** Se centra en la seguridad del paciente y la continuidad de los cuidados en la atención..<sup>20</sup>

### 3.2.3. Teorista de Enfermería relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau

Esta teoría enfatiza la importancia de la relación enfermera-paciente como un proceso interpersonal terapéutico significativo. Evalúa cuatro experiencias psicobiológicas que provocan necesidades, frustraciones, conflictos y ansiedad en los pacientes. Para Peplau se distinguen cuatro fases en la relación enfermera-paciente, empezando por la orientación y siguiendo por el reconocimiento, explotación y resolución.

- Orientación: En esta etapa la persona siente la necesidad y busca atención profesional. La enfermera ayuda al paciente a identificar y comprender sus problemas de salud, y su necesidad de cuidados.<sup>33</sup>
- Identificación: aquí el paciente se identifica con las personas que le brindan la atención. El enfermero favorece identificar y expresar las emociones relacionadas al descubrimiento del problema, para ayudar al paciente y al familiar acompañante, en este caso se fortalecen mecanismos positivos de la personalidad, lo que promueve la satisfacción que necesita.

- **Explotación:** en el transcurso de esta fase el paciente trata de conseguir el máximo de relación y conseguir los mayores aprovechamientos posibles.
- **Resolución:** Esto se debe a que el paciente abandona viejos objetivos y visualiza nuevas metas. En el proceso, el paciente se vuelve independiente de la identificación con la enfermera.

Nuestro presente estudio, como personal de enfermería conocemos el trato directo con el usuario pediátrico y el familiar que está a cargo del menor. Lo cual una serie de atenciones brindadas darán una percepción al familiar de si se cumplieron sus expectativas, en la teoría se trata de las relaciones interpersonales, ya sea paciente-enfermera, o paciente-familiar. Determinando a si su menor hijo recibió todas las atenciones adecuadas de acuerdo a su percepción, si fue una atención de calidad plasmado en el área de Pediatría del Hospital Regional de Moquegua 2023 <sup>33</sup>.

### 3.3. Marco conceptual

- **Calidad:** Es un conjunto de atributos y/o características a partir de las cuales se puede expresar algún juicio de valor. Cuando se dirige de calidad de la atención de enfermería, se comprende como el conjunto de funciones y actividades que refuerzan la recuperación del paciente<sup>34</sup>.
- **Cuidado:** Es la acción de cuidar (preservar, guardar, conservar, asistir). El cuidado implica ayudarse a uno mismo o a otro ser vivo, tratar de mejorar su bienestar y prevenir que tenga algún perjuicio<sup>35</sup>.
- **Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería:** Es la idoneidad de un servicio o desarrollo para satisfacer las necesidades de los pacientes o usuarios del servicio. Implica hacer las cosas bien y mejorarlas constantemente
- **Calidad de atención en enfermería:** Se refiere al conjunto de rasgos y comportamientos que establecen la recuperación y el mejoramiento del nivel de salud de cada usuario<sup>12</sup>.

- **Entorno:** Grupo de circunstancias o factores sociales, culturales, morales, económicos, profesionales<sup>35</sup>.
- **Familia:** Conjunto de personas formado por una pareja (normalmente unida por lazos legales o religiosos), que convive y tiene un fin de vida en común, y sus hijos, cuando los tienen<sup>32</sup>.
- **Percepción:** Así es como el cerebro del cuerpo interpreta la información sensorial recibida por los sentidos para crear una imagen consciente de la realidad física del entorno. Además, adjunta un conjunto de procesos mentales mediante los cuales una persona identifica, organiza e interpreta información sobre estímulos, pensamientos y emociones con base en sus experiencias anteriores de manera significativa<sup>36</sup>.
- **Pediatría:** Especialidad médica que estudia a los niños y sus enfermedades<sup>37</sup>.
- **Paciente:** Persona con alguna patología o afección (dolor, malestar, enfermedades etc.) que es atendida por un profesional de la salud<sup>35</sup>.
- **Satisfacción:** estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema<sup>32</sup>.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Tipo y nivel de investigación

#### Enfoque

El estudio es de enfoque cuantitativo porque hace uso del campo de la estadística permitiendo la descripción y el análisis de los datos obtenidos a partir de la medición de las variables investigadas<sup>38</sup>.

#### Tipo

El presente trabajo de investigación es tipo cuantitativo correlacional, prospectivo y de corte transversal<sup>39</sup>

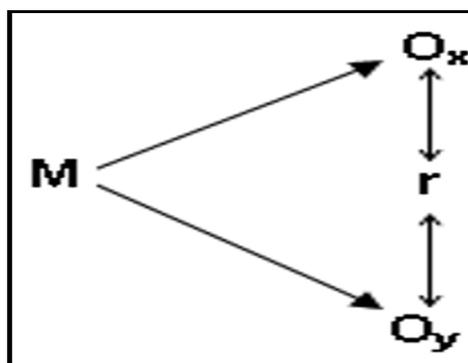
La investigación se fundamenta en un estudio de tipo aplicada y de corte transversal ya que se recolectarán datos en un solo momento en un tiempo único<sup>40</sup>.

#### Nivel

La investigación es de nivel correlacional , ya que se busca determinar la relación que existe entre las dos variables de la presente investigación <sup>39</sup>.

### 4.2. Diseño de Investigación

El Diseño de la investigación es no experimental, descriptivo correlacional.<sup>41</sup>



Donde:

M: familiar del paciente pediátrico hospitalizado

Ox: Calidad de atención de enfermería

Oy: Satisfacción

r: Relación

### **4.3. Hipótesis general y específicas**

#### **4.3.1. Hipótesis general.**

Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.

#### **4.3.2. Hipótesis específicas.**

##### **H.E.1:**

Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico científico percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado del Hospital Regional de Moquegua 2023.

##### **H.E.2:**

Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.

##### **H.E.3:**

Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión del entorno percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.

### **4.4. Identificación de las variables**

#### **Variable 1:**

Calidad de atención de enfermería, acciones que buscan alcanzar el mayor beneficio, satisfaciendo las necesidades requeridas según el estado de cada paciente u usuario.

#### **Dimensiones:**

- Técnico científico

- Humana interpersonal
- Entorno

**Variable 2:**

Satisfacción. Emoción o sentimiento de bienestar por haber alcanzado las expectativas del usuario.

**Dimensiones:**

- Humana
- Oportuna
- Continua
- Segura

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

##### Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGO	TIPO DE VARIABLE ESTADISTICA
CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA	Técnico Científico	Información/Educación Prevención de complicaciones Eficiencia Integridad	1,2 3 5 Y 6 4	1. nunca 2. a veces 3. casi siempre 4. siempre	Percepción baja 20-35	Ordinal
	Humana o interpersonal	Trato Respeto Interés de necesidad Paciencia Confianza	7 8 Y 9 10 y 11 12 13		Percepción media 36 - 50	
	Entorno	Privacidad Orden y Limpieza Iluminación y ventilación Estado de mobiliario	14 15 Y 16 17 Y 18 19 Y 20		Percepción alta 51 - 65 Percepción muy alta 66-80	

**Variable 2: Satisfacción del cuidado de enfermería**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGO	TIPO DE VARIABLE ESTADISTICA
SATISFACCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA	Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de Salud</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Respeto</li> </ul>	1,2,3,4,5	Nada satisfecho (1) Poco satisfecho (2) Satisfecho (3) Muy satisfecho (4)	Nada satisfecho (16-28) Poco satisfecho (29-40) Satisfecho (41-52) Muy satisfecho (53-64)	ordinal
	Oportuna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidados biológicos</li> <li>• Estado de salud</li> </ul>	6,7,8,9			
	Continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación respecto a los cuidados</li> <li>• Preocupación para el estado del paciente</li> <li>• Orientación y seguimiento</li> </ul>	10,11,12,			
	Segura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente</li> <li>• Procedimientos</li> <li>• Explicación</li> </ul>	13,14,15, 16			

#### 4.6. Población – Muestra

**4.6.1. Población.** La población de estudio estuvo constituido por los familiares de los pacientes del servicio de pediatría del Hospital Regional de Moquegua, el cual fue 326 familiares.

**4.6.2. Muestra.** La muestra es 114 familiares de los pacientes del servicio de pediatría, para lo cual se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n = familiar del paciente pediátrico hospitalizado

N = población (326)

$Z^2 = 1.96$

$e^2 = \text{error} = 0.05$

$p = 50\% = 0.5$

$q = 1-p = 0.5$

Por lo tanto, la muestra es:

n = Muestra 177

Además, se aplicó la fórmula para ajuste de muestra:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Donde:

n: Muestra ajustada

$n_0 = 177$

N: Población 326

n = 114

**4.6.3. Muestreo.** No probabilístico, porque se utilizó el criterio de los autores para la selección de la muestra, quienes fueron los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados en el periodo de junio a setiembre, quienes brindaron información sobre la calidad y satisfacción.

#### **4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de información**

##### **a. Variable 1. Calidad del cuidado percibido**

###### **Técnica**

En este proyecto de investigación la técnica que se va a utilizar es la encuesta que se realizara a la madre de los niños que se hospitalizaran en el servicio de pediatría del hospital regional Moquegua.

###### **Instrumento.**

Se va a utilizar una guía de encuesta para la variable de calidad de cuidado de enfermería.

**Autores** : Armas Viera, Giovana

Cachique Ramírez, Liz Verónica

**Título de Investigación:** Percepción del familiar acompañante sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en pacientes pediátricos del servicio de hospitalización, hospital regional de Pucallpa y Essalud, 2020.

**Lugar y año** : Pucallpa – Perú 2020

**Confiabilidad** : La confiabilidad del instrumento; para eso se aplicó la prueba estadística de Alfa de Cronbach para la validación del instrumento.

**Validez** : Se utilizó la prueba estadística de Alfa de Cronbach, con los resultados de la prueba piloto realizada a

8 familiares y/o acompañantes de los pacientes pediátricos en el servicio de Pediatría del Hospital Amazónico – Yarinacocha. El resultado final fue= 0,812, si consideramos que el valor mínimo es 0,7 para decir que el instrumento tiene buena consistencia interna, el instrumento quedó validado y confiable.

### **DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Se distribuye en dos partes:

a) Guía de datos generales:

Características generales del familiar participantes, como edad de la madre, edad del niño, estado civil, grado de instrucción, ocupación, ingreso económico, con quienes vive el niño, la frecuencia de información, responsables de la estimulación temprana, tiempo de duración sobre la ejecución de la estimulación del personal de enfermería

a. Cuestionario de las dimensiones de calidad de cuidado de enfermería son:

- Capacidad técnico - Científica
- Relación interpersonal (Humana)
- Entorno

La escala de nivel de medida son las siguientes:

- Siempre (4)
- Casi siempre (3)
- A veces (2)
- Nunca (1)

### **Calificación global:**

- Percepción baja 20-35
- Percepción media 35 - 50
- Percepción alta 51 - 65
- Percepción muy alta 66-80

## **b. Variable 2. Satisfacción**

### **Técnica**

En este proyecto de investigación la técnica que se va a utilizar es la encuesta.

### **Instrumento.**

Se va a utilizar una guía de encuesta modificada de la autora Doraliza Correa para la variable de satisfacción del cuidado de enfermería.

**Autores** : Lic. Huanay Hurtado, Ester Carolas

**Título de Inv.** : "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo 2022."

**Lugar y año** : Huancayo – Perú 2022

**Confiabilidad** : La confiabilidad del instrumento; para eso se aplicó la prueba estadística descriptiva para presentar los datos en tablas de frecuencia, el cuestionario para la medición de la satisfacción en padres de niños hospitalizados fue de 0.81 en el Alfa de Cronbach para el presente estudio.

**Validez:** Fue efectuada por Doraliza Correa en el año 2018; el procedimiento se llevó a cabo con la participación de 7 jueces expertos y el presente instrumento alcanzó la aceptación para su aplicación. Esto se corroboró con la prueba binomial que se hizo en el cuestionario con un  $p=0.031 - p < 0.05$ .

Para poder responder la pregunta de investigación se usó el presente instrumento que es un cuestionario corto de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado en enfermería, que consta de 16 preguntas (5 para la dimensión humana, 4 para la dimensión oportuna, 3 para la dimensión continua, 4 para la dimensión segura).

### **DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Se distribuye en dos partes:

a. Guía de datos generales:

Características generales de las madres participantes, como edad de la madre, edad del niño, estado civil, grado de instrucción, ocupación, ingreso económico, con quienes vive el niño, la frecuencia de información, responsables de la estimulación temprana, tiempo de duración sobre la ejecución de la estimulación del personal de enfermería

b. Encuesta de Satisfacción percibida por los padres del niño hospitalizado.

Las dimensiones son: Humana, oportuna, continua, segura; y la escala de medida es la siguiente:

- Nada satisfecho = 1
- Poco satisfecho = 2
- Satisfecho = 3
- Muy satisfecho = 4

Según el puntaje obtenido El Nivel de Satisfacción del familiar, se clasifico como Nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho, muy satisfecho, tal como se presenta en el siguiente cuadro.

<b>Escala valorativa</b>	<b>Puntaje</b>
Nada satisfecho	16-28
Poco satisfecho	29-40
Satisfecho	41-52
Muy satisfecho	53-64

#### **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

##### **Técnicas de procesamiento:**

Los datos obtenidos del instrumento, fueron registrados y tabulados usando el paquete estadístico SPSS versión 23 (Statistical Package for the Social Sciences), para el procesamiento de datos, el cual permitió realizar el análisis, presentando los resultados en tablas de distribución de frecuencias absolutas simples y relativas porcentuales para describir los niveles de cada variable y dimensión.

**Codificación:** se realizó la codificación a cada instrumento y cada ítem asignando claves numéricas a las respuestas obtenidas.

##### **Tabulación:**

Se realizó la tabulación de los ítems de las encuestas en el programa de Microsoft Excel para la construcción de las tablas estadísticas que permitieron presentar los resultados de manera objetiva.

##### **Análisis:**

Etapa donde se procesó e interpretó la información que recopilada en el estudio dando lectura de datos, y se presentó de manera ordenada mostrando los resultados adquiridos evidenciados.

##### **Estadística descriptiva.**

En esta etapa se realizó el procesamiento los datos y fueron ordenados en; tablas y gráficos.

## **Estadística inferencial.**

Tuvo como finalidad sacar conclusiones útiles y fiables, sobre una totalidad, basándose en la información numérica de la muestra, para lo cual se realizó la prueba de normalidad y contrastación de hipótesis haciendo uso de la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

## V. RESULTADOS

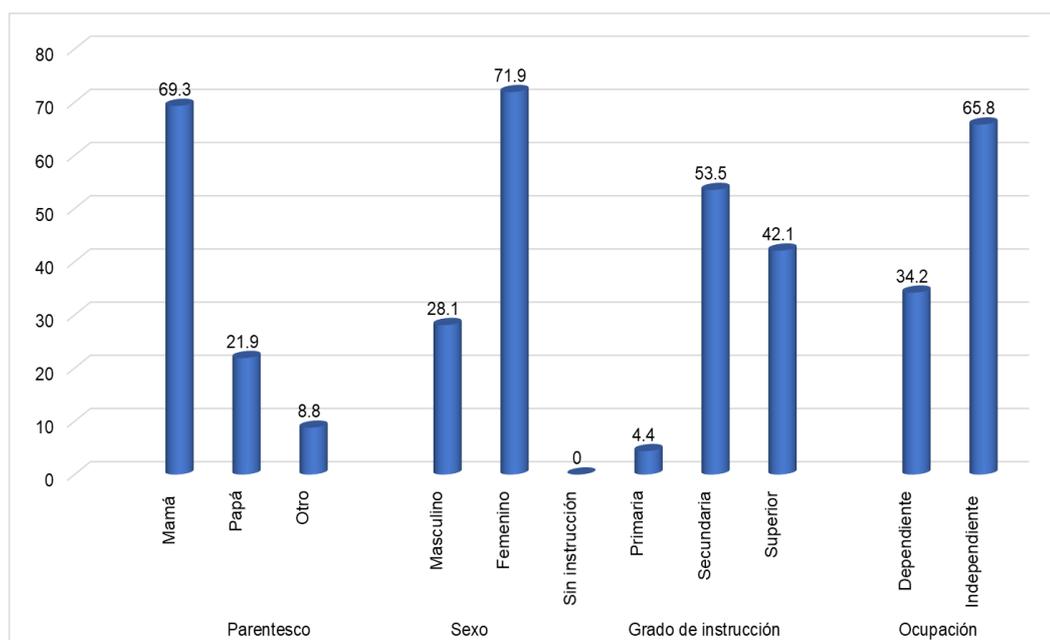
### 5.1. Presentación de resultados

**Tabla 01. Características sociodemográficas del familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023**

Características sociodemográficas	Categoría	<i>fi</i>	<i>f%</i>
Parentesco	Mamá	79	69.3
	Papá	25	21.9
	Otro	10	8.8
Sexo	Masculino	32	28.1
	Femenino	82	71.9
Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0.0
	Primaria	5	4.4
	Secundaria	61	53.5
	Superior	48	42.1
Ocupación	Dependiente	39	34.2
	Independiente	75	65.8
Total		114	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores – 2023

**Figura 01. Características sociodemográficas del familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023**



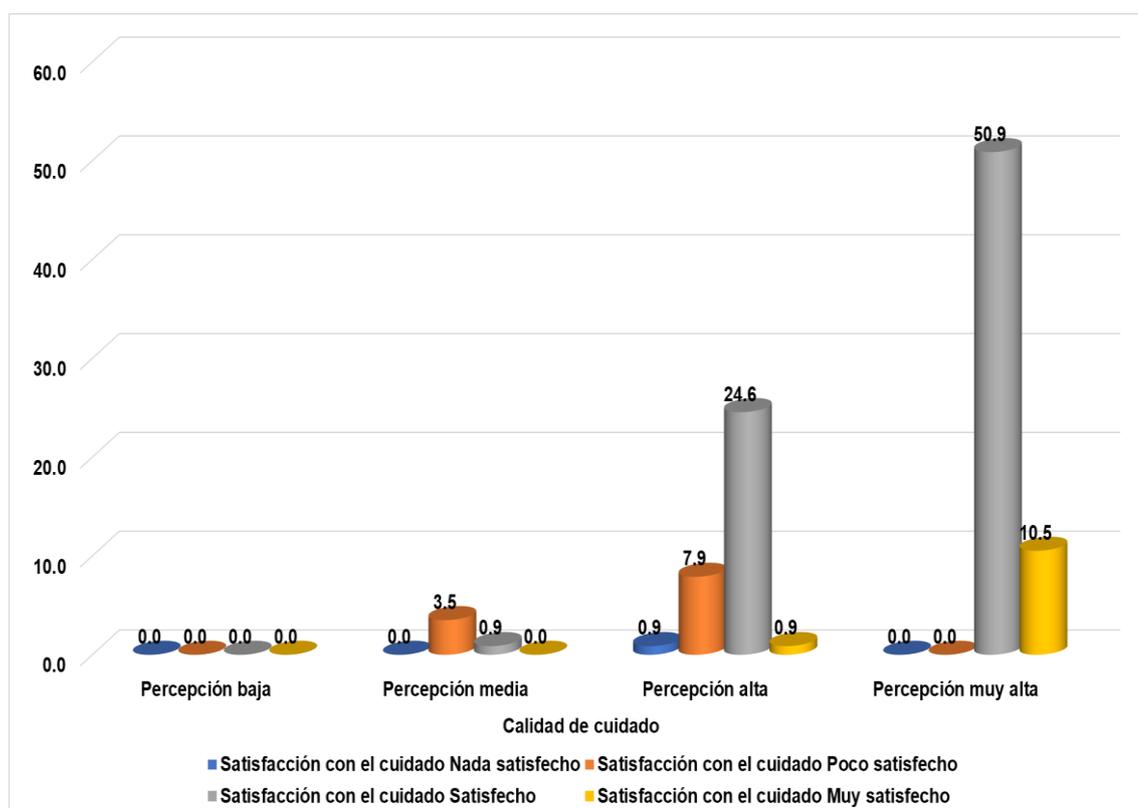
Fuente: Tabla 01

**Tabla 02. Nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023**

		Calidad de cuidado								Total	
		Percepción baja		Percepción media		Percepción alta		Percepción muy alta			
		fi	f%	fi	f%	fi	f%	fi	f%	fi	f%
Satisfacción con el cuidado	Nada satisfecho	0	0.0	0	0.0	1	0.9	0	0.0	1	0.9
	Poco satisfecho	0	0.0	4	3.5	9	7.9	0	0.0	13	11.4
	Satisfecho	0	0.0	1	0.9	28	24.6	58	50.9	87	76.3
	Muy satisfecho	0	0.0	0	0.0	1	0.9	12	10.5	13	11.4
<b>Total</b>		0	0.0	5	4.4	39	34.2	70	61.4	114	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores – 2023

**Figura 02. Nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023**



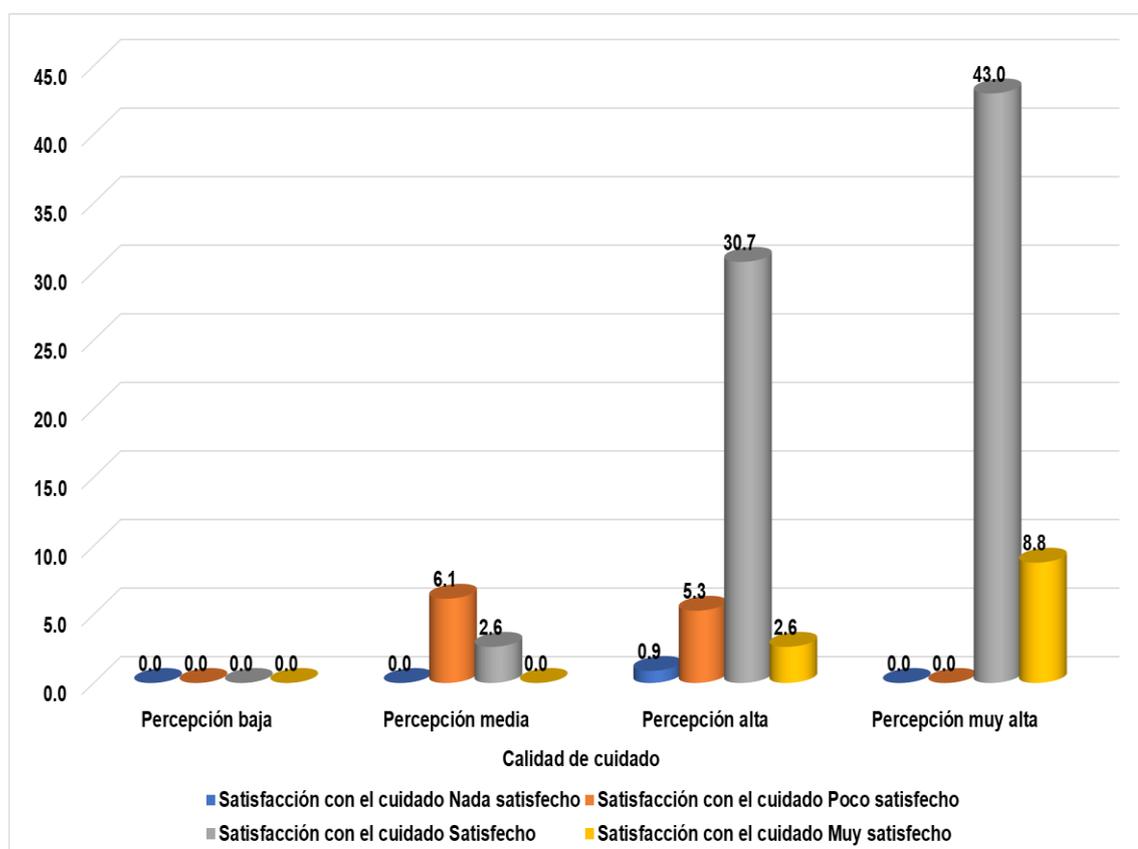
Fuente: Tabla 02

**Tabla 03. Nivel de satisfacción y la dimensión técnico científico percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado del Hospital Regional Moquegua 2023**

	Calidad de cuidado									
	Percepción baja		Percepción media		Percepción alta		Percepción muy alta		Total	
	fi	f%	fi	f%	fi	f%	fi	f%	fi	f%
Satisfacción con el cuidado	0	0.0	0	0.0	1	0.9	0	0.0	1	0.9
Nada satisfecho	0	0.0	7	6.1	6	5.3	0	0.0	13	11.4
Poco satisfecho	0	0.0	3	2.6	35	30.7	49	43.0	87	76.3
Satisfecho	0	0.0	0	0.0	3	2.6	10	8.8	13	11.4
Muy satisfecho										
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>10</b>	<b>8.8</b>	<b>45</b>	<b>39.5</b>	<b>59</b>	<b>51.75</b>	<b>114</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores – 2023

**Figura 03. Nivel de satisfacción y la dimensión técnico científico percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado del Hospital Regional Moquegua 2023**



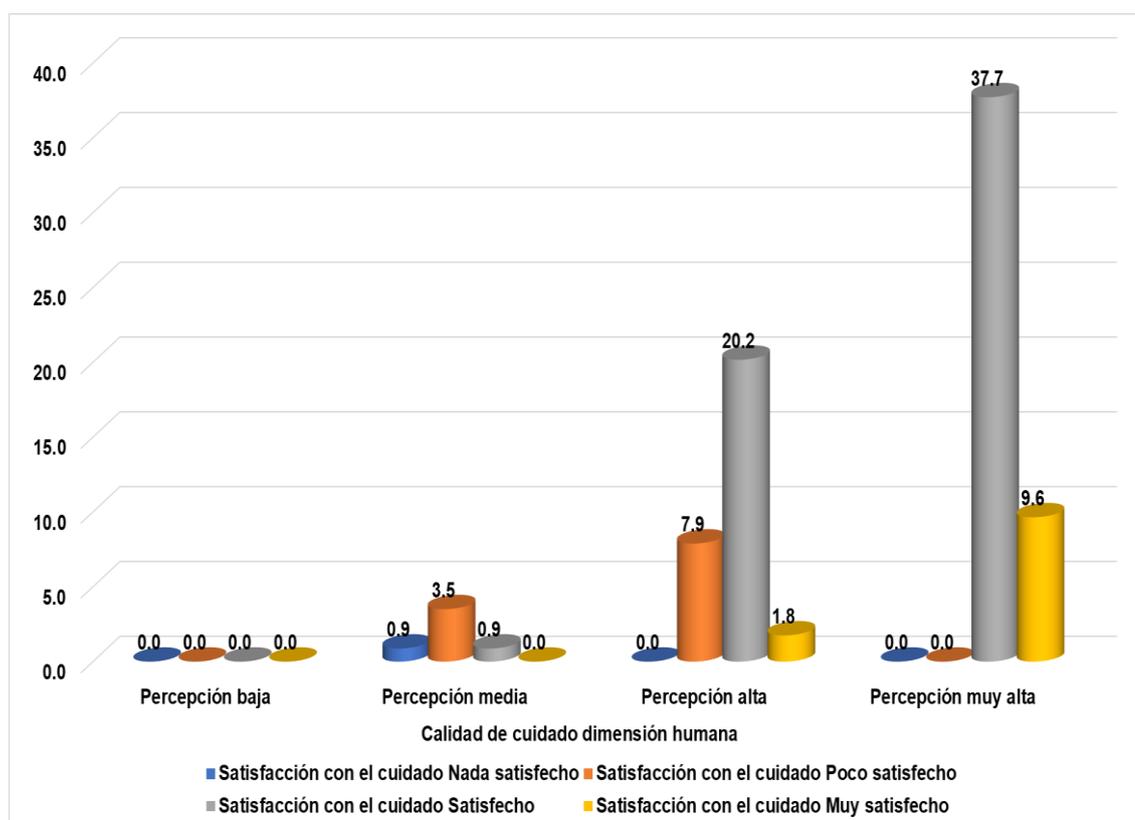
Fuente: Tabla 03

**Tabla 04. Nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad, percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.**

		Calidad de cuidado dimensión humana									
		Percepción baja		Percepción media		Percepción alta		Percepción muy alta		Total	
		fi	f%	fi	f%	fi	f%	fi	f%	fi	f%
Satisfacción con el cuidado	Nada satisfecho	0	0.0	1	0.9	0	0.0	0	0.0	1	0.9
	Poco satisfecho	0	0.0	4	3.5	9	7.9	0	0.0	13	11.4
	Satisfecho	0	0.0	1	0.9	23	20.2	43	37.7	87	76.3
	Muy satisfecho	0	0.0	0	0.0	2	1.8	11	9.6	13	11.4
Total		0	0.0	6	5.3	34	29.8	54	47.37	114	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores – 2023

**Figura 04. Nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad, percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.**



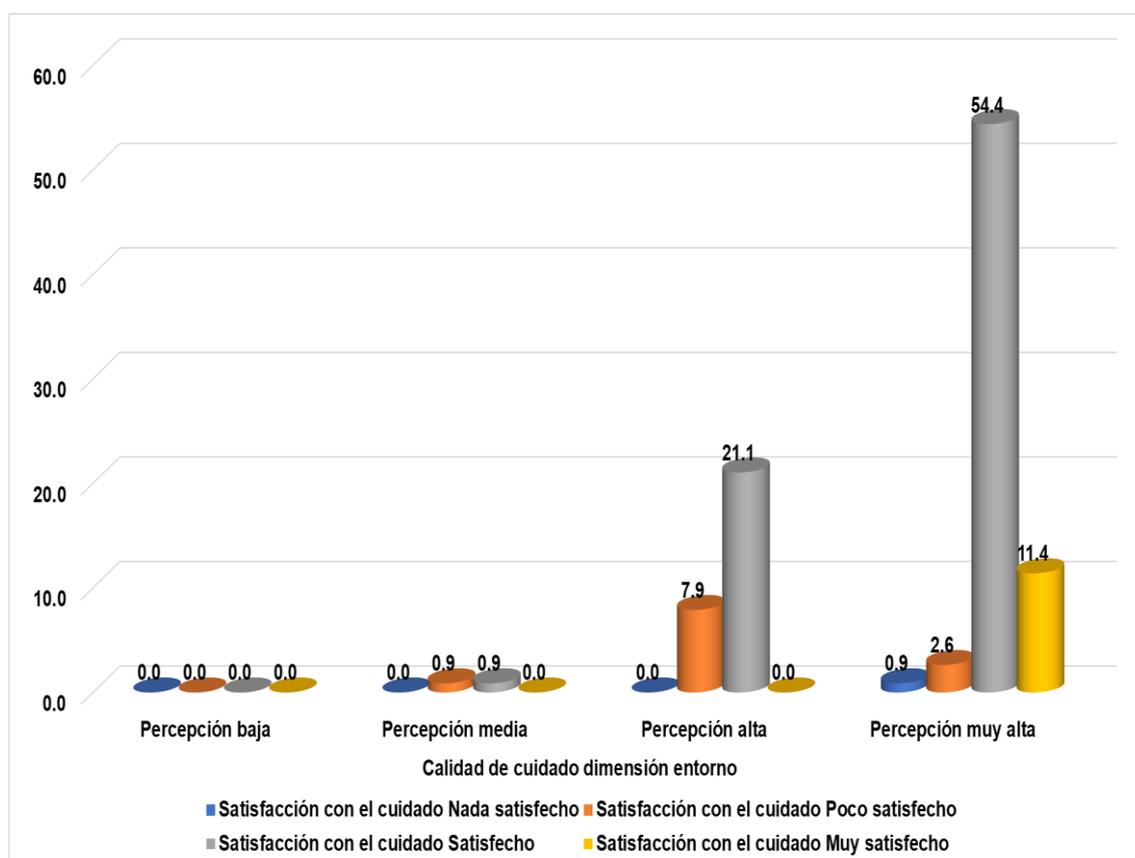
Fuente: Tabla 04

**Tabla 05. Nivel de satisfacción y la dimensión del entorno percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023**

		Calidad de cuidado dimensión entorno									
		Percepción baja		Percepción media		Percepción alta		Percepción muy alta		Total	
		fi	f%	fi	f%	fi	f%	fi	f%	fi	f%
Satisfacción con el cuidado	Nada satisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.9	1	0.9
	Poco satisfecho	0	0.0	1	0.9	9	7.9	3	2.6	13	11.4
	Satisfecho	0	0.0	1	0.9	24	21.1	62	54.4	87	76.3
	Muy satisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	11.4	13	11.4
<b>Total</b>		0	0.0	2	1.8	33	28.9	79	69.3	114	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores – 2023

**Figura 05. Nivel de satisfacción y la dimensión del entorno percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023**



Fuente: Tabla 05

## 5.2. Interpretación de Resultados

- En la tabla y gráfico 01, se observa las características sociodemográficas de los familiares de los pacientes pediátricos, donde: El 69.3%(79) de familiares son las madres, el 21.9%(25) son padres y el 8.8% (10) tienen otro parentesco con los pacientes pediátricos; en relación al sexo de los familiares, el 71.9%(82) son de sexo femenino y el 28.1% (32) son de sexo masculino. En cuanto al grado de instrucción de los familiares el 53.5% (61) tienen educación secundaria, el 42.1% (48) tienen instrucción superior y el 4.4% (5) tienen primaria. En relación a la ocupación de los familiares, el 65.8% (75) son independientes y el 34.2% (39) tienen ocupación dependiente.
- En la tabla y gráfico 02, se evidencia el Nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023. Donde, el 76.3% (87) de familiares se encuentran satisfechos con el cuidado recibido, de los cuales el 50.9% (58) perciben la calidad del cuidado como muy alta, 24.6% (28) perciben una calidad alta y el 0.9% (1) como calidad media. El 11.4% (13) se encuentran muy satisfechos con el cuidado brindado, de los cuales el 10.5% (12) perciben la calidad como muy alta y el 0.9% (1) perciben la calidad alta. Por otro lado, el 11.4% (13) familiares se encuentran poco satisfechos con el cuidado recibido, de los cuales el 7.9% (9) perciben la calidad con alta y el 3.5% (4) familiares perciben como calidad media el cuidado recibido por la enfermera.
- En la tabla y gráfico 03, se evidencia el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en la dimensión técnico científico. Donde, el 76.3% (87) de familiares se encuentran satisfechos con el cuidado recibido, de los cuales el 43.0% (49) perciben la calidad del cuidado como muy alta, el 30.7% (35) perciben una calidad alta y el 2.5% (3) como calidad media en

su dimensión técnico científico. El 11.4% (13) se encuentran muy satisfechos con el cuidado brindado, de los cuales el 8.8% (10) familiares perciben la calidad muy alta y el 2.6% (3) perciben la calidad alta en la dimensión técnico científico. Por otro lado, el 11.4% (13) familiares se encuentran poco satisfechos con el cuidado recibido, de los cuales el 6.1% (7) familiares perciben la calidad con media y el 5.3% (3) familiares perciben como calidad alta en cuanto a la dimensión técnico científico del cuidado recibido por la enfermera.

- En la tabla y gráfico 04, se evidencia el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en la dimensión humana. Donde, el 76.3% (87) de familiares se encuentran satisfechos con el cuidado recibido, de los cuales el 37.7% (43) perciben la calidad del cuidado como muy alta, el 20.2% (23) perciben una calidad alta y el 0.9% (1) como calidad media en su dimensión humana. Asimismo, el 11.4% (13) se encuentran muy satisfechos con el cuidado brindado, de los cuales el 9.6% (11) familiares perciben la calidad muy alta y el 1.8% (2) perciben la calidad alta en la dimensión humana. Por otro lado, el 11.4% (13) familiares se encuentran poco satisfechos con el cuidado recibido, de los cuales el 7.9% (9) familiares perciben la calidad con alta y el 3.5% (4) familiares perciben como calidad media en cuanto a la dimensión humana del cuidado recibido por la enfermera.
- En la tabla y gráfico 04, se evidencia el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en la dimensión entorno. Donde, el 76.3% (87) de familiares se encuentran satisfechos con el cuidado recibido, de los cuales el 54.4% (62) perciben la calidad del cuidado como muy alta, el 21.1% (24) perciben una calidad alta y el 0.9% (1) como calidad media en su dimensión entorno. Asimismo, el 11.4% (13) se encuentran muy satisfechos con el cuidado brindado, los cuales perciben la calidad en su

dimensión humana como muy alta. Por otro lado, el 11.4% (13) familiares se encuentran poco satisfechos con el cuidado recibido, de los cuales el 7.9% (9) familiares perciben la calidad como alta, el 2.6% (1) familiares perciben como calidad muy alta y el 0.9% (1) como calidad media en cuanto a la dimensión entorno del cuidado recibido por la enfermera.

## 5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 5.2.. Análisis inferencial

#### a. Prueba de normalidad

Para la selección de la prueba estadística a utilizar para la contrastación de hipótesis se ha verificado la distribución normal de los datos, para lo cual se ha planteado la siguiente hipótesis:

Ho: Los datos de las variables calidad y satisfacción con el cuidado de enfermería tienen una distribución normal

Hi: Los datos de las variables calidad y satisfacción con el cuidado de enfermería no tienen una distribución normal

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de cuidado	,385	114	,000	,680	114	,000
Dimensión Técnico	,327	114	,000	,740	114	,000
Dimensión Humana	,309	114	,000	,732	114	,000
Dimensión Entorno	,432	114	,000	,614	114	,000
Satisfacción con el cuidado	,391	114	,000	,673	114	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando el nivel de significancia en cada uno de los datos de las variables, se evidencia que es menor a 0.05 para cada uno, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conclusión: Los datos de las variables calidad y satisfacción con el cuidado de enfermería no tienen una distribución normal.

Teniendo en consideración lo encontrado, se decide que la prueba a utilizar en el presente estudio será la prueba no paramétrica, por tener las dos variables ordinales se utilizará el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.

## b. Prueba de hipótesis

### SIGNIFICACIÓN ESTADÍSTICA DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN (Rho Spearman)

#### Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería

1. Hipótesis Estadística:

Hipótesis Nula ( $H_0$ ):

$H_0: r_{xy} = 0 \Rightarrow$  El coeficiente de correlación obtenido procede de una población cuya correlación es cero ( $\rho = 0$ ).

Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):

$H_1: r_{xy} \neq 0 \Rightarrow$  El coeficiente de correlación obtenido procede de una población cuyo coeficiente de correlación es distinto de cero ( $\rho \neq 0$ ).

2. Nivel de significancia ( $\alpha$ ) y nivel de confianza ( $\gamma$ ):

( $\alpha$ ) = 0,05 (5%);                      ( $\gamma$ ) = 0,95 (95%)

3. Función o Estadística de Prueba

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

4. Región crítica o de rechazo de la hipótesis nula:

En la correlación de Spearman se encuentra entre -1 y +1 que mide el grado de relación entre dos variables (prácticas de alimentación y anemia).

Se expresa numéricamente, tanto en la fuerza como en la dirección de la correlación lineal en línea recta. Tales coeficientes de correlación se encuentran generalmente entre - 1.00 y + 1.00 como sigue:

Parámetro del coeficiente de correlación.

- 1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.95	Correlación negativa fuerte.

-0.50	<i>Correlación negativa moderada.</i>
- 0.10	<i>Correlación negativa débil.</i>
0.00	<i>Ninguna correlación.</i>
+ 0.10	<i>Correlación positiva débil</i>
+ 0.50	<i>Correlación positiva moderada.</i>
+ 0.95	<i>Correlación positiva fuerte.</i>
+ 1.00	<i>Correlación positiva perfecta.</i>

## 5. Valor Calculado

El valor calculado (VC) de la función rho de Spearman se obtiene de la Tabla N° 02

**Tabla N° 06**

### **Obtención del valor calculado de Rho de Spearman**

			Satisfacción con el cuidado	Calidad de cuidado
Rho de Spearman	Satisfacción con el cuidado	Coeficiente de correlación	1,000	,497**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Calidad de cuidado	Coeficiente de correlación	,497**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## 6. Decisión Estadística:

Teniendo en consideración el nivel significancia es 0.000, el cual es menor a 0.05, se afirma que existe correlación entre la Calidad y satisfacción con el cuidado de enfermería. Por otro lado, el valor del coeficiente de correlación de es 0.497 y de acuerdo a la tabla de

valoración de Rho de Spearman se encuentra en correlación positiva moderada.

### Para las hipótesis específicas

Teniendo en consideración lo planteado se encuentra los siguientes resultados, en base a la tabla 03, tabla 04 y tabla 05:

**Tabla N° 07. Correlación entre la satisfacción con el cuidado de enfermería y las dimensiones de calidad del cuidado.**

			<b>Correlaciones</b>			
			Satisfacción con el cuidado	Dimensión Técnico	Dimensión Humana	Dimensión Entorno
Rho de Spearman	Satisfacción con el cuidado	Coeficiente de correlación	1,000	,451**	,476**	,379**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	114	114	114	114
	Dimensión Técnico	Coeficiente de correlación	,451**	1,000	,754**	,702**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	114	114	114	114
	Dimensión Humana	Coeficiente de correlación	,476**	,754**	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	114	114	114	114
	Dimensión Entorno	Coeficiente de correlación	,379**	,702**	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	114	114	114	114

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Decisión Estadística:

<b>Hipótesis específica</b>	<b>Conclusión</b>
<b>Hipótesis específica 1.</b> Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico científico percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado del Hospital Regional de Moquegua 2023.	El nivel significancia es 0.000 el cual es menor a 0.05, por lo que existe correlación entre el nivel de satisfacción y la calidad en su dimensión técnico científico del cuidado de enfermería. Además, el coeficiente de correlación es 0.451 por lo que dicha relación es positiva moderada
<b>Hipótesis específica 2.</b> Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.	El nivel significancia es 0.000 el cual es menor a 0.05, por lo que existe correlación entre el nivel de satisfacción y la calidad en su dimensión humana del cuidado de enfermería. Además, el coeficiente de correlación es 0.476 por lo que dicha relación es positiva moderada
<b>Hipótesis específica.</b> Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión del entorno percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.	El nivel significancia es 0.001 el cual es menor a 0.05, por lo que existe correlación el nivel de satisfacción y la calidad en su dimensión entorno del cuidado de enfermería. Además, el coeficiente de correlación es 0.379 por lo que dicha relación es positiva moderada

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados del presente estudio evidencian una relación entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado, donde las tres cuartas partes de familiares se encuentran satisfechos con el cuidado que su paciente ha asimismo una gran mayoría perciben la calidad del cuidado como muy alta. La calidad de atención en enfermería se define como el resultado logrado a través de la gestión de cuidados y la satisfacción de las necesidades reales y sentidas del paciente<sup>42</sup>. Esta atención se enfoca en el estado funcional y físico del paciente, y el paciente debe ser el principal determinante de los procesos de atención de enfermería. Los componentes de la atención de calidad incluyen la eficacia, la seguridad, la accesibilidad, la equidad y la satisfacción del paciente<sup>43</sup>. La calidad de atención en enfermería es esencial para garantizar que los pacientes reciban la atención adecuada y segura que necesitan<sup>44</sup>.

Al respecto estos resultados son similares a los estudios realizados a nivel nacional, como Arce R, quien concluyó que el 54.3% de las madres obtienen una alta complacencia por la calidad de atención recibida<sup>17</sup>. Lo mismo Jiménez K, en su estudio relación que existe entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres con niños hospitalizados en el servicio de pediatría - Hospital el Carmen, Huancayo 2022, encontró que existe una relación significativa positiva baja entre la calidad de enfermería y el nivel de satisfacción con el cuidado infantil de las madres de niños hospitalizados - Hospital el Carmen, Huancayo 2022 con un valor de p (sig.= 0.025) es por debajo del nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ )<sup>18</sup>.

La satisfacción del familiar del paciente pediátrico es un aspecto crucial de la calidad de la atención sanitaria, incluida el cuidado de enfermería<sup>45</sup>. Se refiere al grado en que el usuario del servicio de enfermería está satisfecho con el cuidado recibido, esto incluye la comunicación, el tratamiento y la experiencia sanitaria general. La satisfacción del paciente es importante

porque está relacionada con mejores resultados de salud, una mayor adherencia al tratamiento y mejores relaciones entre el paciente pediátrico, su familiar y el personal de salud. Las enfermeras desempeñan un papel fundamental en la promoción de la satisfacción del paciente, ya que suelen ser las principales cuidadoras y tienen interacciones frecuentes con los pacientes.

En las siguientes tablas, se presentan los resultados de la relación entre la satisfacción con la calidad del cuidado en sus tres dimensiones, técnico científico, humana y de entorno, donde se muestra una relación con cada una de ellas. Esto se contrasta con lo hallado por Armas G, quien presento su tesis con los resultados según las siguientes dimensiones, técnico-científico fue de 62.5% de nivel regular según la percepción del familiar acompañante en relación a la calidad de atención, en cuanto a la dimensión humana fue el 78.1% fue de nivel regular en cuanto a la dimensión entorno fue el 78.1% fue regular, en conclusión los familiares no manifestación una buena satisfacción, es por ellos que se deberá mejorar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Hospital Regional Pucallpa<sup>21</sup>.

Varios factores pueden afectar la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería, incluida la formación, la comunicación y las actitudes y comportamientos de los proveedores de atención sanitaria. Es más probable que los pacientes estén satisfechos cuando sienten que sus proveedores de atención médica están bien informados, son empáticos y responden a sus necesidades. Además, factores como los tiempos de espera, la limpieza y las comodidades también pueden afectar la satisfacción del paciente. Al abordar estos factores y priorizar la atención centrada en el paciente, las enfermeras pueden desempeñar un papel vital en la mejora de la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería.

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- Existe relación entre el Nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023, con un p valor de 0.000 y nivel de significancia de 5%
- Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la dimensión técnico científico percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado del Hospital Regional Moquegua 2023, con un p valor de 0.000 y nivel de significancia de 5%.
- Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad, percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023, con un p valor de 0.000 y nivel de significancia de 5%.
- Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la dimensión del entorno percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023, con un p valor de 0.000 y nivel de significancia de 5%.

## **RECOMENDACIONES**

Implementar las prácticas basadas en evidencia (EBE), como estrategia clave para mejorar la calidad de la enfermería de atención y la satisfacción del paciente. La EBE permite que los enfermeros clínicos mejoren la calidad de la atención basándose en la evidencia científica disponible. La implementación de prácticas basadas en la evidencia también puede mejorar la continuidad y calidad de la atención brindada. Los beneficios de la implementación de EBE incluyen un mayor pensamiento crítico, crecimiento profesional y una atención más efectiva y eficiente. Al implementar prácticas basadas en evidencia, los enfermeros pueden brindar atención de alta calidad y basada en la evidencia a sus pacientes.

Fortalecer acciones de comunicación y colaboración entre proveedores de atención de salud, el cual es otra estrategia importante para mejorar la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción familiar del paciente pediátrico. La comunicación efectiva y la colaboración entre los miembros del equipo de salud pueden mejorar la coordinación y la continuidad de la atención, lo que puede llevar a mejores resultados para los pacientes pediátricos. Los enfermeros pueden mejorar la comunicación y la colaboración al desarrollar habilidades de comunicación efectivas, como escuchar activamente y expresarse con claridad.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Torres Sanchez MJ. Calidad de atención de Enfermería y Satisfacción del paciente que acude al servicio de Hospitalización de la Clínica San José, Cusco. Universidad Autónoma de Ica; 2021.
2. Poma Asmat LA. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en los niños que asisten al servicio de emergencia del Instituto Nacional del Niño. 2021.
3. Poma L. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al servicio de emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño.
4. Poma L. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al servicio de emergencias del Instituto Nacional de Salud del Niño. 2021.
5. Informática IN de E e informática. Encuesta de satisfacción del usuario 2020. 2020;2036:36.
6. Parrado Erazo MP, Reyes Rojas IM. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Boletín semillero de investigación en familia. 2020;(2):1-9.
7. Amed Salazar EJ, Villareal Amaris G, Alvis Tous CC. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por Profesionales en una ciudad colombiana. Ciencia y Cuidado. 2019;1-12.
8. Santamaria Mosquera NP. Percepción del Cuidado de Enfermería del sujeto de cuidado y de enfermería en una Institución de salud. 2018;1-107.
9. Maigua Cacuango MT. Percepción sobre la calidad de atención de enfermería en usuarios atendidos en el Hospital Delfina Torres de Concha. 2019.
10. Huayta de la Cruz M de los A, Lopez Rivas JK, Palacios Cruz EL. Calidad del cuidado Enfermero Percibida por el Cuidado primario en un servicio de medicina del Minsa. 2019.
11. Flores Sanchez JL, Pazo Alejandro EE. Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes Hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. Universidad Nacional del Callao. 2019.
12. Quispe Sipan JP. Calidad del cuidado de Enfermería percibida en pacientes interno del Hospital Sergio E. Bernales, Comas. Universidad Ciencias Humanidades. 2019.

13. Zepeda Pérez K. Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. 2021.
14. Mendez Manosalvas EB. Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por los padres de pacientes pediátricos internos en el Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbios. 2019. 102 p.
15. Gonzales Sanchez AL, Moreno Monsivais MG, Rivera SC. Cuidado de enfermería percibido por madres de pacientes pediátricos hospitalizados [Internet]. [citado 28 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/175/170>
16. Salazar Tipaz EA. Calidad de Cuidado Enfermero Percibido por familiares de paciente pediátricos en el Hospital San Vicente de Paul Ibarra. 2019.
17. Arce Vega R. Calidad de atención y su relación con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del hospital municipal de Los Olivos - Lima 2022. 2023.
18. Jimenez Socualaya K, Ramos Arrieta Y. satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres con niños hospitalizados en el servicio de pediatría - Hospital el Carmen, Huancayo 2022. Tesis. 2022.
19. Campos Sanabria AR. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022. 2022.
20. huanay hurtado E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en pediatría de un hospital nacional, Huancayo- 2022. Calidad y satisfaccion. 2022.
21. Armas Viera G, Cachique Ramirez liz V. Percepcion del familiar acompañante sobre la Calidad de Atencion que Brinda el profesional de enfermeria en pacientes pediátricos del servicio de Hospitalizacion, Hospital Regional de Pucallpa y Essalud,. 2020.
22. Briceño Lopez DC. satisfaccion de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en padres de niños del Servicio de Urgencias Pediátricas de la Clínica Angloamericana, Lima. 2019.
23. Avila Parra M, Malambo Trillos Y. Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico de la ese Centro de Salud con Cama Vitalio sara castillo del municipio de Soplaviento bolívar en el primer semestre del año 2013. 2014.
24. Coronado Zarco R, Cruz Medina E, Macias Hernandez SI, Arellano Hernandez A, Nava Bringas TI. El contexto actual de la Calidad en

Salud y sus Indicadores. Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación. 2013;25(1):33.

25. Quinga Gualotuña JE, Raza Amaguaña ND. Calidad de Atención de Enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de medicina interna del Hospital Eugenio Espejo de la ciudad de Quito en el periodo noviembre 2015 - enero 2016. Universidad central del Ecuador; 2016.
26. Organización Panamericana de Salud (OPS). Enfermería - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. Organización Panamericana de la Salud. 2022;
27. Personas DG de salud de las. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Ministerio de Salud. 20189.
28. Salhuana Atuncar F del R. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería , Hospital San. 2018.
29. Becerra Ureta NM, Melgarejo Solano BG. Calidad de atención de enfermería En usuarios hospitalizados del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Universidad de Ciencias y Humanidades; 2021.
30. Guerrero Ramirez R, Meneses La Riva Monica, De la Cruz Ruiz Maria. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Rev enferm Herediana [revista en Internet] 2016 [acceso 8 de febrero de 2018]; 9(2): [127-136]. Rev enferm Herediana. 2018;9(2):127-36.
31. Delgadillo Morales D. Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2014.
32. Fausta BJ, Zarzosa C. facultad de enfermería calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, hospital de emergencia de villa el salvador, 2018.
33. Mastrapa Y, Mastrapa YE, Lamadrid M del PG. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería. 29 de diciembre de 2016;32(4).
34. Armas Viera G, Cachique Ramirez L V. Universidad nacional de ucali. Unu. 2020.
35. Cordova Zarzosa JF. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda,

servicio pediatría, hospital de Emergencia de villa el Salvador. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2018.

36. Lenis Vitoria CA, Manrique Abril FG. Calidad del cuidado de Enfermería percibida por pacientes Hospitalizados. Aquichan. 2015;13(3):413-25.
37. Vilcas Villarroel NE. Percepción del familiar acompañante con respecto a la Calidad del Cuidado de Enfermería al niño hospitalizado en el Servicio de Pediatría del Hospital Emergencias Grau. 2018.
38. Camargo Gonzales LM, Taipe Huaman V. Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho. 2017.
39. Milena R, Fredy Mendivelso. Niveles de investigación.
40. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Revista Médica Sanitas. 2018;21(3):141-6.
41. Condori Ojeda P. Universidad nacional del callao ip®. Niveles de investigación. 2020. p. 10.
42. Ramírez Perdomo CA, Perdomo Romero AY. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Avances en Enfermería. junio de 2013;31(1):42-51.
43. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. Revista Médica Clínica Las Condes. 1 de mayo de 2018;29(3):278-87.
44. Mijangos ADS, Jiménez Zuñiga EA, Pérez Fonseca M, Hernández Martínez A, Mijangos ADS, Jiménez Zuñiga EA, et al. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DESDE EL ENFOQUE DE DONABEDIAN EN PACIENTES HOSPITALIZADOS CON DOLOR. Ciencia y enfermería [Internet]. 2020 [citado 29 de septiembre de 2023];26. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0717-95532020000100219&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532020000100219&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
45. Freitas JSD, Silva AEBDC, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRGD. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. Rev Latino-Am Enfermagem. junio de 2014;22(3):454-60.

## Anexos

## Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título:** Satisfacción y Calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.

**Responsables:**

- Rosmery Vilca Ninaraqui
- Diego Ostyn Quispe Jara

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> <b>P.E.1</b> ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico científico percibida por el familiar del</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>O.E.1</b> -Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico científico percibida por el familiar del</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>H.E.1</b> Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico científico de la</p>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad de atención de enfermería <b>Dimensiones:</b> D.1: Técnico científico. D.2: Humana interpersonal D.3.: Entorno</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción <b>Dimensiones:</b> D.1: Humana D.2: Oportuna D.3: Continua</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> correlacional prospectivo de corte transversal Tipo de investigación: Correlacional <b>Nivel:</b> No Experimental <b>Diseño:</b> no experimental. <b>Formula de investigación</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M[M] --&gt; Ox[O_x]     M --&gt; Oy[O_y]     Ox &lt;--&gt; r  Oy             </pre> </div> <p>Donde: M: familiar del paciente pediátrico hospitalizado</p>

<p>paciente pediátrico hospitalizado del Hospital Regional Moquegua 2023?</p> <p><b>P.E.2</b></p> <p>¿Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023?</p> <p><b>P.E.3</b></p> <p>¿Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión del entorno percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023?</p>	<p>paciente pediátrico hospitalizado del Hospital Regional Moquegua 2023.</p> <p><b>O.E.2</b></p> <p>-Establecer la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad, percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.</p> <p><b>O.E.3</b></p> <p>-Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión del entorno percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023.</p>	<p>calidad percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado del Hospital Regional de Moquegua 2023</p> <p><b>H.E.2</b></p> <p>Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023</p> <p><b>H.E.3</b></p> <p>Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión del entorno de la calidad percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023</p>	<p>D.4: Segura</p>	<p>Ox: Calidad de atención de enfermería Oy: Satisfacción r: Relación</p> <p><b>Población:</b></p> <p>La presente investigación la población está conformada por 326 familiares de paciente pediátrico en el Hospital Regional Moquegua 2023.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Para la obtención de la muestra se utilizará la técnica de población finita, la cual representa un total de 115 familiares. Para la recolección de información se considerará al final del turno de cada enfermera, donde se aplicarán los instrumentos en los familiares.</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>No probabilístico por conveniencia</p> <p><b>TÉCNICA</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b></p>
--	--	--	--------------------	--

				<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Percepción del familiar respecto a la calidad del cuidado de enfermería</b></li><li>➤ <b>Satisfacción del cuidado de enfermería</b></li></ul>
--	--	--	--	--

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

### UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

#### CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DEL FAMILIAR RESPECTO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

#### I. PRESENTACIÓN:

Buenos días somos Bach. de Enfermería ROSMERY VILCA NINARAQUI Y DIEGO QUISPE JARA, estamos realizando un trabajo de investigación con el objetivo de identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y calidad de cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el hospital regional Moquegua 2023, por lo cual solicitamos su colaboración para la encuesta, expresándole que los resultados serán de carácter anónimo, confidencial y de fines exclusivos para la investigación a realizar.

#### II. DATOS GENERALES:

1. Edad:
2. Sexo: M ( ) F ( )
3. Parentesco con el niño: mamá ( ) papa ( ) otros ( )
4. Grado de instrucción: Sin instrucción ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )
5. Ocupación: dependiente ( ) Independiente ( )
6. Tiempo de hospitalización del niño (días) \_\_\_\_\_.

#### III. INSTRUCCIONES

1. Marcar con un aspa (X) solo una respuesta.
2. Si tiene alguna duda preguntar a la persona encargada del cuestionario

N°	DIMENSION: TECNICO - CIENTIFICA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	La enfermera le explica sobre el procedimiento y los riesgos antes de realizarlo.	(4)	(3)	(2)	(1)
2	Al ingreso recibió indicaciones de la enfermera sobre los ambientes y normas de la institución.	(4)	(3)	(2)	(1)
3	La enfermera controla a su niño(a) temperatura, pulso y respiración en cada turno	(4)	(3)	(2)	(1)
4	Al realizarle algún procedimiento especial a su niño(a) la enfermera cuenta con todo el equipo necesario.	(4)	(3)	(2)	(1)
5	La enfermera le brinda información sobre los cuidados que se debe tener en cuenta durante la hospitalización de su niño(a)	(4)	(3)	(2)	(1)
6	La enfermera cumple con las necesidades de su niño(a) en cuanto a la higiene – comodidad.	(4)	(3)	(2)	(1)
DIMENSION: HUMANA		SIEMPRE	CASI	A	NUNCA

			SIEMPRE	VECES		
7	Cuando la enfermera se acerca a usted y a su niño(a) lo saluda.	(4)	(3)	(2)	(1)	
8	La enfermera le responde con indiferencia cuando usted lo saluda.	(1)	(2)	(3)	(4)	
9	La enfermera le habla amablemente a su niño(a) al atenderlo.	(4)	(3)	(2)	(1)	
10	La enfermera llama a su niño(a) por diminutivos (papito/mamita).	(1)	(2)	(3)	(4)	
11	La enfermera se preocupa cuando ve decaído a su niño(a).	(4)	(3)	(2)	(1)	
12	La enfermera lo escucha cuando usted tiene alguna queja o duda.	(4)	(3)	(2)	(1)	
13	La enfermera le brinda confianza cuando usted nose queda en el hospital con su niño(a).	(4)	(3)	(2)	(1)	
<b>DIMENSIÓN: ENTORNO</b>			<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
14	La enfermera tiene en cuenta la privacidad e individualidad cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño).	(4)	(3)	(2)	(1)	
15	La enfermera mantiene en condiciones óptimas (ordenado y limpio) el ambiente de su niño(a).	(4)	(3)	(2)	(1)	
16	La enfermera le informo sobre cómo mantener el orden en el ambiente de su niño(a).	(4)	(3)	(2)	(1)	
17	El ambiente de su niño(a) cuenta con la iluminación necesaria para su atención.	(4)	(3)	(2)	(1)	
18	El ambiente de su niño(a) cuenta con ventilación adecuada para su atención.	(4)	(3)	(2)	(1)	
19	La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama, silla y velador) se encuentren en buen estado para la atención de su niño(a).	(4)	(3)	(2)	(1)	
20	Cree que el ambiente de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño(a).	(4)	(3)	(2)	(1)	

## INSTRUMENTO N° 2

### CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre la satisfacción de la percepción que tiene usted sobre el cuidado recibida por parte de la enfermera. Su opinión es importante para nosotros. Gracias

#### INSTRUCCIONES:

- Responda con la mayor sinceridad que usted crea que sea la respuesta.
- Cada pregunta tiene una sola respuesta
- Marque una (x) en el casillero correspondiente.

N°	Dimensión HUMANA Está satisfecho con:	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4
1	La forma de saludar de la enfermera cuando ingresa o se retira de la habitación de su niño(a).				
2	Que llame por su nombre a su niño(a) cuando se dirige a él.				
3	La relación mantenida durante la hospitalización de su niño(a).				
4	El trato (amable, respeto) que le ha brindado la enfermera durante la hospitalización de su niño(a).				
5	La orientación de la enfermera sobre el cuidado que se debe tener con su niño(a).				
	<b>OPORTUNA</b> Está satisfecho con:	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
6	El cuidado que ofrece a su niño(a) para disminuir su dolor o malestar.				
7	El cuidado (dinámica) que ofrece durante la administración de su tratamiento de su niño(a).				
8	El cuidado que ofrece la enfermera para satisfacer la necesidad de higiene y confort de su niño(a).				
9	Información que le brinda sobre la evolución(mejora) de su niño(a).				
	<b>CONTINUA</b> Está satisfecho con:	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
10	La orientación que le ofrece para que Ud. pueda cuidar a su niño(a) mientras está hospitalizado.				
11	La explicación de los procedimientos que se realizaran a su niño(a).				
12	La confidencialidad que mantiene la enfermera a cerca del diagnóstico de su niño(a).				
	<b>SEGURA</b> Está satisfecho con:	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	La información brinda por la enfermera sobre las normas del servicio.				
15	La privacidad que mantiene la enfermera cuando atiende a su niño(a).				
16	Con el ambiente donde se encuentra su niño(a).				

**Muchas gracias por su participación.**

## Anexo 03: Ficha de validación por juicio de expertos

### Ficha de validación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL PACIENTE PEDIATRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023".

Nombre del Experto: ALFARO PACO ELIANA ROCIO

#### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: VARIABLE CALIDAD DEL CUIDADO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

#### III. OBSERVACIONES GENERALES

ALFARO PACO ELIANA ROCIO  
Dra en Ciencias: Salud colectiva  
DNI 29590454

## Ficha de validación por juicio de expertos



**UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE ICA**

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### IV. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL PACIENTE PEDIATRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023".

Nombre del Experto: ALFARO PACO ELIANA ROCIO

#### V. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: VARIABLE SATISFACCION DE CUIDADO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

#### VI. OBSERVACIONES GENERALES

ALFARO PACO ELIANA ROCIO  
Dra. en Ciencias: Salud colectiva  
DNI 29590454

## Ficha de validación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

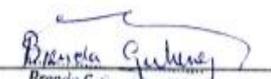
Título de la Investigación: "SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL PACIENTE PEDIATRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023".

Nombre del Experto: REYNOSO HUERNAS GRACE

#### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: CALIDAD DEL CUIDADO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>cumple</i>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>cumple</i>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>cumple</i>	

#### III. OBSERVACIONES GENERALES

  
 Brenda G. G. Vilca  
 MEDICO LEGISLADO  
 C.M.P. 37007

## Ficha de validación por juicio de expertos



### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### IV. DATOS GENERALES

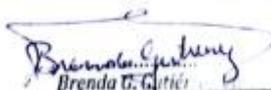
Título de la Investigación: "SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL PACIENTE PEDIATRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023".

Nombre del Experto: REYNOSO HUERNAS GRACE

#### V. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: SATISFACCION DE CUIDADO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>cumple</i>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>cumple</i>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>cumple</i>	

#### VI. OBSERVACIONES GENERALES

  
 Brenda G. Gutiérrez  
 MEDICO CIRUJANO  
 C.M.P. 37111

Ficha de validación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: "SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL PACIENTE PEDIATRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023".

Nombre del Experto: Dr. Federico Lizarraga

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: VARIABLE CALIDAD DEL CUIDADO**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**



Federico Lizarraga F.  
C.M.R. 22331 R.N.E. 10396  
Checo Médico

Apellidos y Nombres del validador:

Grado académico:

A.P. P.A.I.I.

Ficha de validación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE EICA

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**IV. DATOS GENERALES**

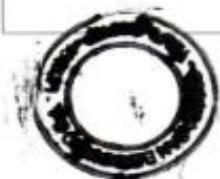
Título de la Investigación: "SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL PACIENTE PEDIATRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023".

Nombre del Experto: Dr. Federico Lizarraga

**V. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: VARIABLE SATISFACCION DE CUIDADO**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

**VI. OBSERVACIONES GENERALES**



*Federico Lizarraga*

**FEDERICO LIZARRAGA F.**  
 RNE 10398  
 Apellidos y Nombre del Validador:  
 Grado académico:  
 N°. DNI:

Ficha de validación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**IV. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: "SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL PACIENTE PEDIATRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023".

Nombre del Experto: Jesús E. Eng. Lic. Nani Victoria C.

**V. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: VARIABLE SATISFACCION DE CUIDADO**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple.	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple.	

**VI. OBSERVACIONES GENERALES**

Pregunta elaborada, al encuestarlo con palabras que son entendibles, que son fácil de responder.

Lic. en enfermería  
C.E. 2 52844

Apellidos y Nombres del validador:

Grado académico:

Nº. DNI:

Ficha de validación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: "SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL PACIENTE PEDIATRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023".

Nombre del Experto: *Lic. Nani Victorio Ocho (Ise)*

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: VARIABLE CALIDAD DEL CUIDADO**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple.</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple.</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado	<i>Cumple</i>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>Cumple.</i>	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

*- Instrumento acorde a Variable Calidad de Cuidado -*



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**IV. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: "SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL PACIENTE PEDIÁTRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023"

Nombre del Experto: *Marcos J. Jarama*

**V. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: VARIABLE SATISFACCIÓN DE CUIDADO**

Item	Descripción:	Evaluación Cumple/No cumple	Propuestas por corregir
Forma	Las preguntas están elaboradas evitando las preguntas ignoradas.	<i>Cumple</i>	
Objetividad	Las preguntas están expresadas en Aspectos observables.	<i>Cumple</i>	
Relevancia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado.	<i>Cumple</i>	
Organización	Existe una organización lógica y ordenada en el cuestionario.	<i>Cumple</i>	
Intención	El cuestionario comprende todas las dimensiones en cantidad y calidad.	<i>Cumple</i>	
Confiabilidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación.	<i>Cumple</i>	
Adaptación	Las preguntas están basadas en aspectos ligados al tema investigado.	<i>Cumple</i>	
Claridad	Existe relación entre las preguntas e indicadores.	<i>Cumple</i>	
Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación.	<i>Cumple</i>	
Financiera	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación.	<i>Cumple</i>	

**VI. OBSERVACIONES GENERALES**

Apellidos y Nombre del validador:  
Grado académico:  
Nº. DNI:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUARAMANGA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE ENFERMERÍA  
BOGOTÁ, COLOMBIA

Ficha de validación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE ICA

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

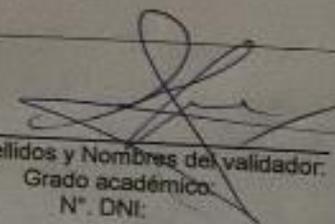
Título de la investigación: "SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL PACIENTE PEDIATRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023".

Nombre del Experto: Marcelo Ferrand F.

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: VARIABLE CALIDAD DEL CUIDADO**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

  
Apellidos y Nombres del validador:  
Grado académico:  
N°. DNI:

Dr. M. MARCELO LIZARRAGA FERRAND  
Traumatología y Ortopedia  
C.M.P. 22231 R.N.E. 13968  
N.A. 61010700

## ANEXO 04: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario percepción del familiar respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos

ENCUESTADOS	ITEMS																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	2	1	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	62
E2	4	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	73
E3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	74
E4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	1	4	3	4	4	4	4	4	1	66
E5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	74
E6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	72
E7	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	48
E8	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	61
E9	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
E10	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	58
E11	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	53
E12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	61
VARIANZA	0.833	1.250	0.243	0.410	0.472	0.250	0.354	0.667	0.472	0.243	0.410	0.667	0.576	0.806	0.243	0.243	0.243	0.410	0.410	0.806	
SUMATORIA DE VARIANZAS	10.007																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	67.076																				

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario  $\rightarrow$  0.90  
 $k$ : Número de ítems del instrumento  $\rightarrow$  20  
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems.  $\rightarrow$  10.007  
 $S_T^2$ : Varianza total del instrumento.  $\rightarrow$  67.076

Para hallar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos: “Cuestionario percepción del familiar respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos” se realizó la prueba piloto a 12 familiares, posterior a ello se utilizó la prueba alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.90. utilizando la escala de valoración se observa que el instrumento tiene una confiabilidad de Bueno

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

## CONFIABILIDAD – CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

ENCUESTADOS	ITEMS																SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
E1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	43
E2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
E3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
E4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	46
E5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
E6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
E7	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	36
E8	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
E9	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	45
E10	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	47
E11	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	46
E12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
VARIANZA	0.076	0.076	0.306	0.167	0.243	0.188	0.139	0.188	0.139	0.076	0.076	0.076	0.076	0.139	0.139	0.076	
SUMATORIA DE VARIANZAS	2.181																
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	11.833																

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → 0.86  
 $k$ : Número de ítems del instrumento → 20  
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 2.181  
 $S_T^2$ : Varianza total del instrumento. → 11.833

Para hallar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos: Cuestionario sobre satisfacción del cuidado de enfermería, se realizó la prueba piloto a 12 familiares, posterior a ello se utilizó la prueba alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.86. utilizando la escala de valoración se observa que el instrumento tiene una confiabilidad de Bueno.

<b>Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach</b>	<b>Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados</b>
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

## ANEXO 05: Informe de Turnitin al 28% de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>28_QUISPE JARA - VILCA NINARAQUI.docx</b>	<b>QUISPE JARA DIEGO OSTYN VILCA NINARAQUI ROSMERY</b>
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
<b>16954 Words</b>	<b>92446 Characters</b>
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>107 Pages</b>	<b>9.2MB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Feb 28, 2024 1:47 PM GMT-5</b>	<b>Feb 28, 2024 1:49 PM GMT-5</b>
<p>● <b>27% de similitud general</b></p> <p>El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 24% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 14% Base de datos de trabajos entregados</li><li>• 1% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul> <p>● <b>Excluir del Reporte de Similitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Material bibliográfico</li><li>• Coincidencia baja (menos de 15 palabras)</li></ul>	
<a href="#">Resumen</a>	

● **27% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 24% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	4%
2	<b>ateneo.unmsm.edu.pe</b> Internet	3%
3	<b>Universidad Autónoma de Ica on 2023-09-18</b> Submitted works	2%
4	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Internet	2%
5	<b>repositorio.unu.edu.pe</b> Internet	1%
6	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
7	<b>apirepositorio.unh.edu.pe</b> Internet	1%
8	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Internet	1%

Descripción general de fuentes

9	repositorio.uigv.edu.pe Internet	<1%
10	repositorio.uma.edu.pe Internet	<1%
11	repositorio.uap.edu.pe Internet	<1%
12	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%
13	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
14	repositorio.unp.edu.pe Internet	<1%
15	repositorio.unheval.edu.pe Internet	<1%
16	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
17	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	<1%
18	Universidad Autónoma de Ica on 2023-06-24 Submitted works	<1%
19	Universidad Autónoma de Ica on 2023-10-08 Submitted works	<1%
20	*Cultura de seguridad asistencial y descripción de actitudes del equipo... Crossref posted content	<1%

Descripción general de fuentes

21	repositorio.unprg.edu.pe Internet	<1%
22	Universidad Autónoma de Ica on 2023-10-15 Submitted works	<1%
23	Universidad Católica del CIBAO on 2022-07-04 Submitted works	<1%
24	Universidad de San Martín de Porres on 2018-08-15 Submitted works	<1%
25	repositorio.javeriana.edu.co Internet	<1%
26	Iliana Milena Ulloa Sabogal, Luz Dalía Durán Valbuena, Fabio Alberto C... Crossref	<1%
27	repositorio.untumbes.edu.pe Internet	<1%
28	repositorio.utn.edu.ec Internet	<1%
29	repositorio.upn.edu.pe Internet	<1%
30	Universidad Manuela Beltrán on 2023-05-31 Submitted works	<1%
31	Universidad Autónoma de Ica on 2023-10-08 Submitted works	<1%
32	Universidad Católica de Santa María on 2022-09-05 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

33	Universidad Autónoma de Ica on 2023-06-24 Submitted works	<1%
34	repositorio.upeu.edu.pe Internet	<1%
35	Universidad Autónoma de Ica on 2023-10-08 Submitted works	<1%
36	Universidad de Ciencias y Humanidades on 2024-01-10 Submitted works	<1%
37	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-22 Submitted works	<1%
38	Sandra Hernández-Corral, Edson Serván-Mori, Luis A. Benítez-Chavira, ... Crossref	<1%
39	Universidad Autónoma de Ica on 2023-05-23 Submitted works	<1%
40	dspace.unitru.edu.pe Internet	<1%
41	repositorio.uladech.edu.pe Internet	<1%
42	Universidad Católica de Santo Domingo on 2023-08-10 Submitted works	<1%
43	Universidad Tecnológica de los Andes on 2022-12-22 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

## ANEXO 06: Base de datos

\*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Númerico	8	0	Edad del familiar	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Sexo	Númerico	8	0	Sexo del familiar	{1, Masculin...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	Parentesco	Númerico	8	0	Parentesco con el paciente pediátrico	{1, mamá}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Instrucción	Númerico	8	0	Grado de instrucción	{1, Sin instr...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	Ocupación	Númerico	8	0	Ocupación del familiar	{1, Depend...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	Tiempo_hosp	Númerico	8	0	Tiempo de hospitalización del paciente	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	Preg1	Númerico	8	0	La enfermera le explica sobre el procedimiento y los riesgos...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	Preg2	Númerico	8	0	Al ingreso recibí indicaciones de la enfermera sobre los a...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	Preg3	Númerico	8	0	La enfermera controla a su niño(a) temperatura, pulso y res...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	Preg4	Númerico	8	0	Al realizarle algún procedimiento especial a su niño(a) la e...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	Preg5	Númerico	8	0	La enfermera le brinda información sobre los cuidados que ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	Preg6	Númerico	8	0	La enfermera cumple con las necesidades de su niño(a) en...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	Preg7	Númerico	8	0	Cuando la enfermera se acerca a usted y a su niño(a) lo sa...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	Preg8	Númerico	8	0	La enfermera le responde con indiferencia cuando usted lo ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	Preg9	Númerico	8	0	La enfermera le habla amablemente a su niño(a) al atenderlo.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	Preg10	Númerico	8	0	La enfermera llama a su niño(a) por diminutivos (papito/ma...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	Preg11	Númerico	8	0	La enfermera se preocupa cuando ve decaído a su niño(a).	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	Preg12	Númerico	8	0	La enfermera lo escucha cuando usted tiene alguna queja ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	Preg13	Númerico	8	0	La enfermera le brinda confianza cuando usted nose queda...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	Preg14	Númerico	8	0	La enfermera tiene en cuenta la privacidad e individualidad ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	Preg15	Númerico	8	0	La enfermera mantiene en condiciones óptimas (ordenado ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	Preg16	Númerico	8	0	La enfermera le informo sobre cómo mantener el orden en ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	Preg17	Númerico	8	0	El ambiente de su niño(a) cuenta con la iluminación neces...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	Preg18	Númerico	8	0	El ambiente de su niño(a) cuenta con ventilación adecuada...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	Preg19	Númerico	8	0	La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama, silla y v...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	Preg20	Númerico	8	0	Cree que el ambiente de pediatría cuenta con el mobiliario ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	Calidad	Númerico	8	0	Calidad de cuidado	{1, Percepci...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	Tecnico	Númerico	8	0	Dimensión técnico científico	{1, Percepci...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	Humana	Númerico	8	0	Dimensión humana	{1, Percepci...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Ir a caso IBM SPSS Statistics Processor está listo

\*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	Preg19	Númerico	8	0	La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama, silla y v...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	Preg20	Númerico	8	0	Cree que el ambiente de pediatría cuenta con el mobiliario ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	Calidad	Númerico	8	0	Calidad de cuidado	{1, Percepci...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	Tecnico	Númerico	8	0	Dimensión técnico científico	{1, Percepci...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	Humana	Númerico	8	0	Dimensión humana	{1, Percepci...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	Entorno	Númerico	8	0	Dimensión entorno	{1, Percepci...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
31	Sa_Preg1	Númerico	8	0	La forma de saludar de la enfermera cuando ingresa o se r...	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
32	Sa_Preg2	Númerico	8	0	Que llame por su nombre a su niño(a) cuando se dirige a él.	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
33	Sa_Preg3	Númerico	8	0	La relación mantenida durante la hospitalización de su niño...	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
34	Sa_Preg4	Númerico	8	0	El trato (amable, respeto) que le ha brindado la enfermera ...	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
35	Sa_Preg5	Númerico	8	0	La orientación de la enfermera sobre el cuidado que se deb...	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
36	Sa_Preg6	Númerico	8	0	El cuidado que ofrece a su niño(a) para disminuir su dolor ...	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
37	Sa_Preg7	Númerico	8	0	El cuidado (dinámica) que ofrece durante la administración ...	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
38	Sa_Preg8	Númerico	8	0	El cuidado que ofrece la enfermera para satisfacer la neces...	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
39	Sa_Preg9	Númerico	8	0	Información que le brinda sobre la evolución(mejora) de su ...	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
40	Sa_Preg10	Númerico	8	0	La orientación que le ofrece para que Ud. pueda cuidar a s...	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
41	Sa_Preg11	Númerico	8	0	La explicación de los procedimientos que se realizaran a s...	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
42	Sa_Preg12	Númerico	8	0	La confidencialidad que mantiene la enfermera a cerca del ...	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
43	Sa_Preg13	Númerico	8	0	La preocupación de la enfermera por mantener la seguridad...	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
44	Sa_Preg14	Númerico	8	0	La información brinda por la enfermera sobre las normas de ...	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
45	Sa_Preg15	Númerico	8	0	La privacidad que mantiene la enfermera cuando atiende a ...	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
46	Sa_Preg16	Númerico	8	0	Con el ambiente donde se encuentra su niño(a).	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
47	Satisfacción	Númerico	8	0	Satisfacción con el cuidado	{1, Nada sat...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
48											
49											
50											
51											
52											
53											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 47 de 47 variables

	Edad	Sexo	Parentesco	Instrucción	Ocupación	Tiempo_hosp	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11
1	38	Masculino	Papá	Secundaria	Independiente	15	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
2	28	Femenino	mamá	Superior	Dependiente	7	Siempre	Nunca	Siempre								
3	40	Femenino	mamá	Secundaria	Independiente	3	Siempre										
4	37	Femenino	mamá	Secundaria	Independiente	5	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
5	37	Masculino	Papá	Secundaria	Independiente	4	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
6	42	Femenino	mamá	Secundaria	Independiente	3	Siempre	Casi siempre	Siempre								
7	36	Masculino	Papá	Primaria	Independiente	5	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
8	38	Femenino	mamá	Secundaria	Independiente	4	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre						
9	35	Femenino	mamá	Secundaria	Dependiente	10	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre
10	38	Femenino	mamá	Primaria	Independiente	3	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
11	42	Femenino	mamá	Secundaria	Independiente	5	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
12	25	Femenino	mamá	Secundaria	Independiente	7	Siempre	A veces	Siempre								
13	32	Masculino	Papá	Secundaria	Independiente	3	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre						
14	43	Femenino	Otros	Secundaria	Independiente	2	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces					
15	42	Femenino	mamá	Secundaria	Independiente	3	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces
16	37	Femenino	mamá	Superior	Independiente	3	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre
17	36	Femenino	mamá	Secundaria	Dependiente	9	Siempre	A veces	Siempre								
18	28	Femenino	mamá	Superior	Independiente	4	Siempre	Casi siempre	Siempre								
19	33	Femenino	mamá	Superior	Independiente	7	A veces	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
20	32	Femenino	mamá	Superior	Independiente	3	Nunca	Siempre	A veces	Siempre							
21	40	Masculino	Papá	Secundaria	Independiente	4	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
22	28	Femenino	mamá	Secundaria	Independiente	3	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
23	26	Femenino	mamá	Superior	Dependiente	6	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre
24	40	Masculino	Papá	Superior	Dependiente	3	Siempre	Nunca	Siempre								
25	31	Femenino	mamá	Superior	Dependiente	4	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
26	38	Femenino	mamá	Secundaria	Independiente	5	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces
27	36	Femenino	mamá	Secundaria	Dependiente	2	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 47 de 47 variables

	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16	Preg17	Preg18	Preg19	Preg20	Calidad	Tecnico	Humana	Entorno	Sa_Preg1	Sa_Preg2	Sa_Preg3	Sa_Preg4	Sa_Preg5	
1	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
2	Siempre	Percepción...	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho								
3	Siempre	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho								
4	Siempre	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisf...	Muy satisf...								
5	Siempre	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisf...	Muy satisf...	Muy satisf...	Muy satisf...								
6	Siempre	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisf...	Muy satisf...	Satisfecho	Satisfecho								
7	Siempre	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisf...	Muy satisf...	Muy satisf...	Muy satisf...								
8	Casi siempre	Muy alta	Percepción...	Percepción...	Percepción...	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisf...	Muy satisf...								
9	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Percepción...	Percepción...	Percepción...	Percepción...	Muy alta	Poco satisf...	Satisfecho	Poco satisf...	Poco satisf...	Poco satisf...
10	Siempre	Percepción...	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisf...	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho								
11	Siempre	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho								
12	Siempre	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy satisf...													
13	Casi siempre	Percepción...	Percepción...	Percepción...	Percepción...	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho								
14	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Percepción...	Percepción...	Percepción...	Percepción...	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisf...	Satisfecho	Poco satisf...	Poco satisf...						
15	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Muy alta	Muy alta	Percepción...	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisf...	Satisfecho	Poco satisf...	Poco satisf...
16	Siempre	Casi siempre	Siempre	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho						
17	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
18	Siempre	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Satisfecho	Muy satisf...												
19	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Muy alta	Percepción...	Percepción...	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisf...	Satisfecho	Satisfecho
20	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
21	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Muy alta	Muy alta	Percepción...	Muy alta	Poco satisf...	Poco satisf...	Muy satisf...	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
22	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Muy alta	Percepción...	Percepción...	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisf...	Poco satisf...	Satisfecho	Satisfecho
23	Siempre	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho								
24	Siempre	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho								
25	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Muy alta	Percepción...	Percepción...	Muy alta	Satisfecho	Poco satisf...	Poco satisf...	Satisfecho	Poco satisf...	Poco satisf...
26	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Percepción...	Percepción...	Percepción...	Percepción...	Satisfecho	Poco satisf...	Satisfecho	Poco satisf...	Satisfecho	Poco satisf...
27	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Percepción...	Percepción...	Percepción...	Muy alta	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON



**ANEXO 07: Galería de imágenes**



Aplicación de instrumentos de recolección de datos



Aplicación de instrumentos de recolección de datos



Aplicación de instrumentos de recolección de datos



Aplicación de instrumentos de recolección de datos

## ANEXO 07: Documento de autorización de la ejecución del trabajo

### CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

MG. SUSANA MARLENI ATUNCAR DEZA

Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que las bachilleres Rosmery Vilca Ninaraqui y Diego Quispe Jara, de la Facultad de Ciencias de la Salud del programa académico de Enfermería, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE  
TESIS

TESIS

Titulado: SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL PACIENTE PEDIATRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023.

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mis especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Firmado digitalmente por:  
REGINALDO HUAMANI Rafael  
FAU 28 93814882 soft  
liblito: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 10/09/2023 18:21:58-0508

-----  
Mg. Rafael Reginaldo Huamani  
DNI N° 40817543  
Código ORCIR N° 0000-0002-8326-4276

# CARTA DE PRESENTACIÓN OTORGADA POR LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA



## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

### CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **ROSMERY VILCA NINARAQUI**; identificado con DNI **70618104** y **DIEGO OSTYN QUISPE JARA**; identificada con DNI **76178500** del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **“SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL PACIENTE PEDIATRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023.”**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 13 de julio del 2023



  
MG. SUSANA MARLENI ATUNCAR DEZA  
DECANA (E)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

---

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 [www.autonomadeica.edu.pe](http://www.autonomadeica.edu.pe)

Fac. Ciencias de la Salud - Chincha

# CARTA DE AUTORIZACIÓN OTORGADA POR EL HOSPITAL



"Año de la unidad, paz y el desarrollo"

Defensa de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres

Moquegua, 18 de setiembre de 2023

## CARTA N° 019-2023-DIRESA-HRM/01

Señor (a)  
**ROSMERY VILCA NINARAQUI**

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y en atención a la solicitud S/N con Reg 6036-2023-HRM de fecha 11 de agosto de 2023, sobre autorización para ejecutar trabajo de investigación, hago de conociendo que se autorizó realice el proyecto de investigación **"SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL FAMILIAR DEL PACIENTE PEDIATRICO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA 2023"**.

**M.C. Walter Neira flores**  
Comité de ética en investigación

(aprobado)

**M.C. Rosa Maria Ramos Saira**  
Comité de docencia e investigación

(aprobado)

**M.C. Jose Luis Medina Valdivia**  
Jefe del Pato de Consultorios Externos

(aprobado)

  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD MOQUEGUA  
HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA  
  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LOS SERVICIOS  
DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA  
HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA  
  
Dr. **José Luis Medina Valdivia**  
Especialista en Consultorios Externos y Hospitalización  
C.R. 16210 - RNE 24156

Informar que la presente no tiene valides para tramites externos solo valido para el Hospital Regional de Moquegua.

Atentamente,

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA  
  
M.C. ROSA MARÍA RAMOS SAIRA  
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

RMRS/J UADI  
DDSS/SEC  
C c Archivo 2023