

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**“PERCEPCIÓN DE LOS PADRES Y LA ATENCIÓN DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EMERGENCIAS
PEDIÁTRICAS DEL HOSPITAL RAMÓN CASTILLA ESSALUD,
LIMA 2024”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERIA PEDIÁTRICA**

AUTORA:

KETTY MILAGROS DOLORES BUSTOS.

ASESORA

Dra. JUANA GLADYS MEDINA MANDUJANO

LINEA DE INVESTIGACIÓN

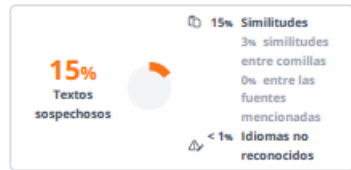
SALUD PUBLICA

Callao, 2024

PERÚ



Tesis final completa Ketty Dolores Bustos-para verificar antiplagio



Nombre del documento: Tesis final completa Ketty Dolores Bustos-para verificar antiplagio.docx
ID del documento: f6f798f4a616148b3d8bf361b68051f72069479
Tamaño del documento original: 306,23 kB
Autor: Ketty Dolores Bustos

Depositante: Ketty Dolores Bustos
Fecha de depósito: 9/8/2024
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 9/8/2024

Número de palabras: 16.290
Número de caracteres: 106.725

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.upeu.edu.pe http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/20.500.12840/3044/1/Hilda_Trabajo_Especialidad_2019.pdf 47 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (683 palabras)
2	repositorio.utn.edu.ec http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/73476/06/ENF 849 TRABAJO DE GRADO.pdf/bit 15 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (485 palabras)
3	2da Revisión de tesis.docx 2da Revisión de tesis #78f0fa El documento proviene de mi biblioteca de referencias 66 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (290 palabras)
4	repositorio.upch.edu.pe https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9458/Nivel_PomaAsmat_luz.pdf?se... 30 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (278 palabras)
5	dSPACE.ucaque.edu.ec https://dspace.ucaque.edu.ec/bitstream/ucaque/8385/1/9BT2020-MT1049.pdf#:~:text=Se evidenció ... 24 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (245 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17754/3/T-UCSG-POS-MG55-328.pdf/bit	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
2	CCASANI, DIAZ, DE LA CRUZ ANTIPLAGIO.docx CULTURA DE SEGURIDA... #7b1b51 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
3	HUAMAN MEDRANO DAYNE BLANCA.docx *FACTORES DEMOGRÁFICOS ... #c7ec34 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
4	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/29203/1/fjmenez_fm.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
5	dx.doi.org Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en un contexto ho... http://dx.doi.org/10.35622/inv.d.b.008	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD : Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Segunda Especialidad Profesional.

TÍTULO : “Percepción de los padres y la atención del profesional de enfermería en emergencias pediátricas del Hospital Ii Ramón Castilla EsSalud, Lima 2024”

AUTORES / CODIGO ORCID / DNI:

- Ketty Milagros Dolores Bustos / ORCID: 0009-0003-1043-4400 / DNI: 15764084.

ASESOR // CODIGO ORCID / DNI:

- Dra. Juana Gladys Medina Mandujano / ORCID: 0000-0003-1067-6023 / DNI: 07365239

LUGAR DE EJECUCIÓN : Servicio de emergencias pediátricas del hospital II Ramón Castilla EsSalud, Lima.

UNIDAD DE ANÁLISIS : Profesionales de enfermería del servicio de Emergencias

TIPO : Aplicado

ENFOQUE : Cuantitativo

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN : No experimental, relacional y transversal.

TEMA OCDE : Ciencias de la salud: Enfermería

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- Dra. Nancy Susana Chalco Castillo PRESIDENTA
- Mg. Jose Luis Salazar Huaroto SECRETARIO
- Dra. Agustina Pilar Moreno Obregón MIEMBRO

ASESOR(A):

- Dra. Juana Gladys Medina Mandujano

Nº de Libro : 06

Nº de Folio : 367

Nº de Acta : 095 - 2024

Fecha de Aprobación de la tesis:

16 de Agosto del 2024

Resolución de Sustentación: 150-2023-CU.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

CXXI CICLO TALLER DE TESIS PARA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 95-2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las 18:00 horas del viernes 16 de agosto del 2024, mediante el uso de la Plataforma Virtual Google Meet, en la Facultad de Ciencias de la Salud se reúne el Jurado de Sustentación del CXXI Ciclo Taller de Tesis para obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por:

DRA. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO	PRESIDENTA
Mg. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE	SECRETARIO
DRA. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGÓN	VOCAL

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la tesis, titulada **PERCEPCIÓN DE LOS PADRES Y LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DEL HOSPITAL RAMÓN CASTILLA ESSALUD, LIMA 2024.**

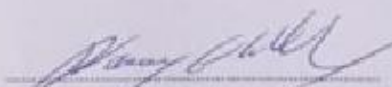
Presentado por el (la) los (las) tesista (s):

- **DOLORES BUSTOS KETTY MILAGROS**


Para optar el Título Profesional en ENFERMERÍA PEDIÁTRICA.

Terminada la sustentación, los miembros del jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente; en consecuencia el Jurado de Sustentación, acordó **APROBAR** por **UNANIMIDAD** con la escala de calificación cualitativa MUY BUENO y calificación cuantitativa (18) DIECIOCHO de conformidad con el Art. 24° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 150-2023-CU de fecha 15 de junio de 2023, dándose por culminado el acto de sustentación, siendo las 18:30 horas del mismo día.

Callao, 16 de agosto del 2024


DRA. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO
Presidenta


Mg. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE
Secretario


Dra. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGÓN
Vocal

DEDICATORIA

A ustedes Lisbeth, Javier y amados pequeños, gracias por ser mi fuente de empuje para seguir superándome, por todo el cariño y amor que me brindan a cada momento y por entender los momentos que estuve ausente.

A mis Padres, quienes siempre me han motivado a seguir adelante dándome ejemplos de superación, humildad perseverancia, enseñándome a agradecer a nuestro Dios ante todo.

A Ustedes mis Angelitos, mis amores que cambiaron mi vida, los amo.

Ketty Milagros

AGRADECIMIENTO

Diosito, gracias, gracias, muchas gracias en este momento de culminación, quiero expresar mi agradecimiento por tu constante apoyo. Tu amor y bondad me han dado la fuerza necesaria para completar ésta tesis y alcanzar mis metas académicas. Gracias por ser mi guía y mi refugio en todo momento.

Mi gratitud al amor incondicional, la lealtad y la compañía que me han brindado. Su presencia ha sido una luz brillante en mi vida y me han enseñado a amar sin condiciones. Gracias, queridos amigos peludos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	1
ÍNDICE DE TABLAS.....	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN	6
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.1. Descripción de la realidad problemática	7
1.2. Formulación del problema	8
1.3. Objetivos.....	9
1.4. Justificación	9
1.5. Delimitantes de la investigación.....	11
II. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes: Internacionales y Nacionales	12
2.2. Bases teóricas	20
2.3. Marco conceptual:	23
2.4. Definición de términos básicos:	33
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	35
3.1. Hipótesis.....	35
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	41
4.1. Diseño metodológico.	41
4.2. Método de investigación.	41
4.3. Población y muestra.	42
4.4. Lugar de estudio.	42

4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información..	43
4.6.	Análisis y procesamiento de datos.	44
4.7.	Aspectos Éticos en Investigación	44
V.	RESULTADOS	46
5.1.	Resultados Descriptivos	46
5.2.	Resultados Inferenciales	48
5.3.	Otros resultados	52
VI.	DISCUSION DE RESULTADOS	54
6.1.	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	54
6.2.	Contrastación de los resultados con otros estudios similares	56
VII.	CONCLUSIONES	59
VIII.	RECOMENDACIONES.....	60
X.	ANEXOS:	66

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 5.1.1 Percepción de los padres	48
Tabla 5.1.2 Atención que brinda el profesional de enfermería	49
Tabla 5.2.1 Relación entre la percepción de los padres y la atención brindada por el profesional de enfermería	50
Tabla 5.2.2 Percepción de los padres en su dimensión empatía y la atención brindada por el profesional de enfermería en emergencias pediátricas del hospital Ramón Castilla Es-Salud	51
Tabla 5.2.3 Percepción de los padres en su dimensión comprensión y la atención brindada por el profesional de enfermería en emergencias pediátricas del hospital Ramón Castilla Es-Salud	52
Tabla 5.2.4 Percepción de los padres en su dimensión comunicación y la atención brindada por el profesional de enfermería en emergencias pediátricas del hospital Ramón Castilla Es-Salud	53
Tabla 5.3.1 Prueba de normalidad	54

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción de los padres y la atención que brinda el profesional de Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud Lima 2024. Se utilizó el método inductivo-deductivo, Investigación de nivel descriptivo correlacional. Como instrumentos se utilizó; la observación y el cuestionario aplicado a 54 padres de niños observados en el servicio de Emergencia Pediátrica. Como resultados se obtuvo: el 46,30% (25 padres) muestran una percepción media respecto a la atención que brinda la enfermera que califico como media, el 31,48% (17 padres) fue una relación alta – media, mientras que el 16,67% (9 padres) fue alta la percepción y atención.

Con respecto a la dimensión empatía; el 61,11% (33 padres) muestran una percepción media respecto a la media atención, en la dimensión comprensión el 53,70% (29 padres) muestran una percepción media respecto a la media atención, y, en la dimensión comunicación; el 51,85% (28 padres) muestran una percepción media respecto a la media atención. Al establecer la relación Percepción de los padres y Atención brindada por la enfermera se obtuvo como resultado un valor Rho spearman de ,**633** que indicó un nivel de correlación positiva considerable. Se concluyó que existe una relación media entre percepción de los padres y atención que brinda la enfermera.

Palabras clave: Percepción, atención de la enfermera, dimensiones; empatía, comprensión y comunicación

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the perception of parents and the care provided by the Pediatric Emergency Nurse at the Hospital Ramón Castilla EsSalud Lima 2024. The inductive-deductive method was used, research at a correlational descriptive level. As instruments it was used: observation and questionnaire applied to 54 parents of children hospitalized in the Pediatric Emergency service. The results were obtained: 46.30% (25 parents) showed an average perception regarding the care provided by the nurse, which they rated as average, 31.48% (17 parents) had a high-medium relationship, while the 16.67% (9 parents) perception and attention were high. Regarding the empathy dimension; 61.11% (33 parents) show an average perception regarding average attention, in the comprehension dimension 53.70% (29 parents) show an average perception regarding average attention, and, in the communication dimension; 51.85% (28 parents) show an average perception compared to average attention. When establishing the relationship between Parent Perception and Attention provided by the nurse, a Rho spearman value of .633 was obtained, which indicated a considerable level of positive correlation. It was concluded that there is a medium relationship between parental perception and care provided by the nurse.

Keywords: Perception, nurse care, dimensions; empathy, understanding and communication.

INTRODUCCIÓN

La percepción de los padres sobre la atención que brinda la enfermera en emergencias pediátricas del hospital se evaluó la calidad del cuidado y la satisfacción de los pacientes y sus familias. Se infiere que la percepción de los padres puede variar según diferentes factores, como la calidad de la atención recibida, la comunicación con la enfermera, la empatía y el trato humano.

La calidad de la atención que brinda la enfermera en emergencias pediátricas es un aspecto fundamental para garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes. La percepción de los padres puede influir en su nivel de satisfacción y confianza en el sistema de atención médica.

La enfermera evalúa las necesidades de los pacientes Pediátricos y su entorno. Elabora junto al equipo de salud un plan de atención basándose en las necesidades presentadas a diario.

El Hospital II Ramón Castilla forma parte de la Red Desconcentrada Almenara de EsSalud, funciona en Cercado de Lima; tiene denominación Nivel II.

La Población Adscrita asignada al establecimiento es de 199,882 asegurados; con lo cual se constituye como el tercer Centro Asistencial de mayor población adscrita en la Red Prestacional Almenara.

Cabe destacar que la percepción de los padres puede variar de un hospital a otro, también puede estar influenciada por sus propias experiencias y expectativas. Por tal razón, consideramos importante desarrollar el presente estudio de investigación y responder a la pregunta: ¿Cuál es la relación entre percepción de los padres y la atención que brinda el profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud Lima 2024?

En ese sentido, se recurre al planteamiento del Objetivo determinar la percepción de los padres y la atención que brinda el profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud, Lima 2024.

Por ende, se formula como hipótesis; Existe relación entre la percepción de los padres y la atención que brinda el profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día, la atención de emergencia en niños se viene priorizando con el trastorno de salud que presenta inesperadamente al comprometer la integridad y vida del niño. En este contexto, las enfermeras de la Unidad de emergencia vigilan para el cuidado del niño anticipándole acciones inmediatas comprendidas por; monitorización, reanimación cardiopulmonar, entre otras a modo de estabilizar y lograr la supervivencia en los niños (1).

Sin embargo, existe escasez de enfermeras en la Región de las Américas debido principalmente al desplazamiento de profesionales hacia otras regiones, impulsada por diversas condiciones como el desarrollo económico de los países y las políticas de recursos humanos en el ámbito de la salud, es la principal causa de esta situación y de enfermería, las precarias condiciones de empleo y de trabajo, la falta de regulación profesional (2).

Los cuidados de enfermería, en sus competencias profesionales, muestran un matiz especial cuando se habla de la asistencia de niños en estado crítico y a sus familias. Es comprensible, se le brinde un trato humanizado respecto a la práctica de enfermería, dado que contribuye con la recuperación del paciente, tanto en su estado físico como en su estado emocional, permitiendo una adecuada interacción enfermero - paciente y la familia (3).

Asimismo, durante el periodo de hospitalización que los niños permanecen, se convierte en un problema estresante para los padres con su asistencia, y los coloca en una situación de preocupación e incertidumbre que los lleva a valorar indistintamente los cuidados emocionales que brindan las enfermeras en los servicios de pediatría (4).

Por otro lado, la percepción de los padres sobre el cuidado humanizado de la enfermera a pacientes pediátricos con el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo San Miguel de Ayacucho - Perú, han mostrado que en los

últimos años un 66,7% de los pacientes pediátricos percibió las cualidades del hacer de la enfermera como regulares, el 55% percibió la apertura a la comunicación enfermera - paciente también como regular, mientras el 58,3% fue regular la disposición para la atención de la enfermera a paciente (5).

La población Infantil menor de 14 años que acude al servicio de Emergencia recibe atención por: Tópico de Inyectables, Observación, shock trauma; logrando así tener una percepción sobre la atención de Enfermería la cual se va a reflejar en este estudio de investigación.

En ese sentido, el estudio buscará comprender la relación entre percepción del cuidado de enfermería que recibe el paciente y la percepción de la enfermera sobre el cuidado que brinda. Esto permitirá comprender la percepción de los padres sobre la atención de enfermería en emergencias pediátricas del hospital, la cual conlleva realizar un tema de interés relacionado a la calidad de atención médica.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la percepción de los padres y la atención que brinda el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud Lima 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la percepción de los padres en su dimensión empatía asociado a la atención brindada por el profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud Lima 2024?
- ¿Cuál es la percepción de los padres en su dimensión comprensión asociado a la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud Lima 2024?

- ¿Cuál es la percepción de los padres en su dimensión comunicación asociado a la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud, Lima 2024?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la percepción de los padres y la atención que brinda el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer la asociación entre la percepción de los padres en su dimensión empatía y la atención brindada por el profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud, Lima 2024
- Establecer la asociación entre la percepción de los padres en su dimensión comprensión y la atención brindada por el profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud, Lima 2024
- Establecer la asociación entre la percepción de los padres en su dimensión comunicación y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud, Lima 2024.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica.

La investigación permitió comprender la perspectiva de los padres como usuarios del servicio de salud y su percepción sobre la calidad del cuidado

que reciben sus hijos. La percepción de los padres sobre la atención brindada por la enfermera, se basa en la importancia de comprender su perspectiva como usuarios del servicio de salud y su influencia en la satisfacción y participación del cuidado de sus hijos. En ese sentido, la literatura científica muestra que la percepción de los padres puede estar relacionada mediante diferentes aspectos del cuidado, como es el cuidado humanizado, la calidad del cuidado y la comunicación con el personal de enfermería. Algunos estudios realizados destacaron el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, la cual satisfizo con la percepción de los padres sobre la calidad del cuidado brindado de la enfermera al recién nacido en la unidad de cuidados intermedios neonatales.

1.4.2. Metodológica.

Se basó en la necesidad de comprender y evaluar la calidad del cuidado enfermera desde la perspectiva de los padres. Los estudios en esta área utilizan metodologías que incluyen cuestionarios y entrevistas para recopilar datos directamente de los padres y establecer relaciones entre su percepción y la calidad del cuidado de la enfermera.

Por lo tanto, la investigación indagó por obtener información directa de los padres, quienes son testigos y participantes activos en la atención de sus hijos en situaciones de emergencia. Sus percepciones y opiniones pueden proporcionar información valiosa para mejorar la calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción de los padres.

1.4.3. Práctica y social.

El estudio enfocó posibles acciones y medidas prácticas respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras, y la satisfacción de los padres relacionados con la percepción de la atención recibida. Es fundamental que las enfermeras se esfuercen por brindar una atención de calidad, comunicarse de manera efectiva y demostrar empatía hacia los padres y los pacientes.

En cambio, desde el ámbito social la percepción de los padres puede estar influenciada por diversos factores, como la comunicación efectiva, disponibilidad de recursos y calidad de la atención brindada. Además, la percepción de los padres puede variar según sus experiencias individuales y sus expectativas.

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.1. Teórica

La calidad del cuidado brindado por las enfermeras y la satisfacción de los padres, están relacionadas con la percepción de la atención recibida. Cabe destacar que las enfermeras se esfuerzan por brindar una atención de calidad y demostrar empatía hacia los padres y los pacientes.

1.5.2. Temporal

Tener en cuenta, que la percepción de los padres puede variar con el tiempo y puede estar influenciada por diversos factores, como cambios en el personal de enfermería, mejoras en los protocolos de atención o cambios en las expectativas de los padres. Por lo tanto, es necesario considerar estudios más recientes para obtener una comprensión completa de la percepción actual de los padres y la atención que brinda la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital.

1.5.3. Espacial

Es importante apreciar que la percepción de los padres puede variar en diferentes hospitales y contextos geográficos. Por lo tanto, es necesario considerar estudios adicionales realizados en otros hospitales y regiones para obtener una comprensión más completa de la percepción espacial de los padres sobre la atención que brinda la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes: Internacionales y Nacionales

2.1.1. Internacionales

García y Pinchao (Colombia, 2023) en su investigación *Estimación de la percepción de la atención de enfermería por parte de los padres durante la hospitalización de sus hijos en un servicio pediátrico*, de la Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A. Colombia. El objetivo de este estudio fue analizar la percepción que tienen los padres sobre la atención de enfermería durante la hospitalización de sus hijos en el área de pediatría. En cuanto a la metodología, se llevó a cabo un estudio descriptivo de tipo transversal con un enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos, se utilizó un instrumento diseñado para medir la percepción del cuidado humanizado en pacientes hospitalizados, fundamentado en la teoría de Jean Watson. La muestra estuvo compuesta por 250 padres de niños ingresados en el servicio de pediatría. Los resultados revelaron que el 68,4% de los padres perciben la atención como no humanizada, mientras que el 31,6% la consideran humanizada. En conclusión, se determina que la percepción de los padres sobre la atención proporcionada por el personal de enfermería en el contexto de la hospitalización pediátrica es inaceptable debido a que no se evidencia un cuidado humanizado (6).

Cuadrado, A. P. (Ecuador, 2022) realizó la investigación titulada *“Cuidados de enfermería en síndrome de dificultad respiratoria relacionados a la percepción de los padres en Neonatología 2022”* fue realizada en la Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Su objetivo principal fue identificar los cuidados de enfermería en el contexto del Síndrome de Dificultad Respiratoria, en relación con la percepción de los padres en el área de neonatología del Hospital San Luis de Otavalo. En cuanto a la metodología, se llevó a cabo un estudio de enfoque cuantitativo y no experimental, dirigido a una población de profesionales

de enfermería, a quienes se les evaluó su nivel de conocimientos. Además, se seleccionó a 30 padres cuyos hijos fueron ingresados en el servicio de neonatología, a quienes se les aplicó un cuestionario para medir su percepción sobre la atención, denominado Care Q. Los resultados, indican que la relación con los padres de familia, la percepción por los cuidados existe un 87% que siempre supervisa y da seguimiento, el 64% siempre dan accesibilidad a información y acompañamiento, mientras un 63% brinda comodidades. Se concluye que los progenitores tienen una opinión favorable respecto a los cuidados de enfermería, dado que siempre están atentos y realizan un seguimiento constante del neonato, siendo muy accesibles al proporcionar atención en la comodidad del paciente y manteniéndose alerta ante cualquier eventualidad que pueda comprometer la salud del mismo (7).

Padrón, K. P. (Ecuador, 2020) Llevo a cabo el estudio “Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas. Junio 2019 – febrero 2020” en la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas durante el periodo de junio de 2019 a febrero de 2020, considerando la perspectiva del usuario o acompañante. Metodología, efectuó un estudio tipo descriptivo y corte transversal, mediante encuesta sociodemográfica y la encuesta SERVQUAL, las mismas fueron dirigidas a los usuarios o sus acompañantes que acuden al área de emergencia. Resultados, evidenciaron que el 12,2% mostró un grado de satisfacción en el servicio de emergencia pediátrica que tienen los usuarios o sus acompañantes. La dimensión que presenta mayor satisfacción entre los usuarios es la de aspectos tangibles con un 23%, la cual explica un adecuado espacio físico. Conclusión, el grado de satisfacción fue inferior a la hallada en otras investigaciones y se determinó que los aspectos tangibles obtuvieron mayor grado de satisfacción (8).

Méndez, E. B. (Ecuador, 2019) sustentó su trabajo “Calidad del cuidado de enfermería percibida por los padres de pacientes pediátricos internos en el hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos 2019”. Fue objeto de estudio en la Universidad Técnica del Norte, Ecuador. El objetivo principal fue evaluar dicha calidad desde la perspectiva de los padres. Utilizó una metodología de investigación no experimental, con un enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo, de campo y transversal, aplicándose a una muestra de 100 padres. La técnica utilizada fue la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario CARE-Q, que consta de 26 preguntas cerradas distribuidas en 6 categorías. Los resultados mostraron que la accesibilidad alcanzó un 50% de satisfacción, la categoría de monitoreo y seguimiento obtuvo un 41,6%, confortó un 40%, y anticipó un 40%. La categoría con la puntuación más baja fue la de estimar y facilitar, con un 37,5%. En conclusión, es fundamental considerar la opinión de los usuarios, ya que esta contribuye al mejoramiento continuo de la atención en los establecimientos de salud (9).

Giménez et al., (Argentina, 2019) realizó la investigación “Nivel de satisfacción percibida por el familiar o Tutor del paciente pediátrico, acerca de la atención al momento del triaje en el servicio de Guardia y Emergencia en un Hospital Pediátrico en el año 2019”. El objetivo establecido fue evaluar el grado de satisfacción que experimenta el familiar o tutor del paciente pediátrico en relación con la atención recibida durante el proceso de triaje en el servicio de Guardia y Emergencia. Empleó una metodología de la investigación de corte transversal, observacional y descriptivo. Para la recolección de datos se realizó una encuesta contenida en las variables a estudiar, y se usó análisis estadístico mediante el programa Excel. Los resultados relacionados con la variable del tiempo de espera indicaron que la mayoría de los encuestados esperó más de 30 minutos, el 43% de los familiares o tutores lo consideró adecuado, mientras que el 57% lo consideró excesivo. En cuanto a la percepción de los familiares sobre cómo se sentían en el

momento en que el niño o la niña recibió la atención del personal, el 40% (48) expresó que se sentía preocupado. En cambio los hallazgos sobre la variable percepción el problema del paciente fue de un 49% (59) lo intuía como grave. En el nivel “muy satisfecho” se halló que las variables percepción sobre la determinación prioridad clínica del paciente es 56%; la percepción sobre limpieza de pasillos y sala de espera fue el 55%; percepción sobre la atención recibida en el hospital es 62% y para la variable percepción sobre el servicio recibido en guardia y emergencia fue del 74%. Conclusión, los pacientes se sienten conformes con la atención recibida en el procedimiento de triaje, pero se hace necesario al motivar e impulsar el personal sobre la búsqueda continua, se mejora las condiciones de atención en los pacientes y sus familias (10).

2.1.2. Nacionales.

Carrillo y Silva (2023) en su obra “Aplicación de los principios bioéticos por la enfermera y la percepción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco-2022”. Se estableció como objetivo determinar cómo la aplicación de los principios bioéticos por parte de la enfermera influye en la percepción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría. Se utilizó una metodología de nivel explicativo, tipo transversal, analítico y prospectivo, con una muestra compuesta por 20 enfermeras y 60 padres de niños hospitalizados. La evaluación se llevó a cabo mediante técnicas de observación y encuestas, utilizando como instrumentos una guía de observación y un cuestionario, los cuales fueron validados por cinco expertos, obteniendo una fiabilidad de $K = 0.79$ y $\alpha = 0.83$, respectivamente. Se aplicó la prueba U de Mann-Whitney para dos muestras independientes. Los resultados mostraron que el 90,0% (18) de las enfermeras aplican adecuadamente el principio de autonomía, mientras que el 15,0% (3) lo hacen de manera inadecuada. Por otro lado, el 83,3% de los padres de los niños hospitalizados tienen una percepción

favorable sobre la aplicación de los principios bioéticos, en contraste con un 6,7% que tiene una percepción desfavorable. En conclusión, se encontró que el valor calculado de U de Mann-Whitney fue de 112,000 y un p valor de 0,000 menor a 0,05, lo que indica que la aplicación de los principios bioéticos por parte de la enfermera tiene una influencia significativa en la percepción de los padres de niños hospitalizados (11).

Arica, D. R. (2022) sustenta en su trabajo “Calidad de atención en pediatría y satisfacción de padres de familia en pacientes de un hospital público de Lima, 2022”. Como objetivo determinó la relación existente entre la calidad de atención del área de pediatría y la satisfacción de los padres respecto a sus pacientes en un hospital público de Lima. Se empleó una metodología de estudio hipotético-deductivo, con carácter cuantitativo, no experimental, transversal y de nivel de investigación correlacional. Participaron 100 padres de pacientes pediátricos que cumplían con los criterios de inclusión y exclusión. Se utilizaron dos instrumentos: una guía de observación y un cuestionario sobre la calidad de atención en pediatría, el cual fue validado mediante el CARE-Q. Para el análisis de los datos, se utilizó el software Statistical Product and Service Solutions V.26 y Excel V.2016. En los resultados, se aplicó la prueba paramétrica de Pearson para evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres, considerando un nivel de significancia $p > 0,05$, mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov se verificó la normalidad de los datos. En conclusión, se halló una relación significativa entre la calidad de atención en pediatría y la satisfacción de los padres con sus pacientes en un hospital público de Lima (12).

Poma, L. A. (2021) sostiene su investigación “Nivel satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al servicio de emergencia del Instituto Nacional Salud del niño”. Establece el objetivo determinar el grado de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería proporcionada a los niños que acuden al Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño durante el año 2018.

Metodología: La investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, carácter descriptivo y de corte transversal. La población estuvo compuesta por 162 padres y una muestra de 60. Se utilizó el cuestionario CARE-Q de Patricia Larson, la técnica empleada de la entrevista consistió en entrevistar a los padres de los niños que fueron internados en las salas de Observación de la Unidad de Emergencia. Los resultados indicaron que el 46,7% de los padres reportó un nivel de satisfacción media, el 45% mostró un nivel de satisfacción alta y el 8,3% indicó un nivel de satisfacción baja en relación con la atención brindada por la enfermera. En cuanto a las características sociodemográficas de los encuestados, el 81,6% eran mujeres, el 43,3% estaban en convivencia, el 60% eran amas de casa y el 83,3% tenía entre 25 y 44 años. Concluye que los padres de los niños hospitalizados en las Salas de Observación de la Unidad de Emergencia del INSN manifestaron un nivel de satisfacción media respecto a la atención de enfermería recibida, expresando su conformidad con la organización, rapidez y oportunidad de las acciones realizadas por la enfermera, lo que contribuye a ofrecer un servicio de salud eficaz y eficiente (1).

Valverde, N.E. (2020) en su estudio Percepción de los padres de neonatos prematuro sobre los cuidados humanizados de la enfermera y la calidad del servicio de Neonatología del hospital Alberto Sabogal Sologuren, cuyo objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio de Neonatología y la percepción que tienen los padres de los neonatos prematuros sobre los cuidados humanizados proporcionados por las enfermeras del Hospital Alberto Sabogal Sologuren (HASS). Usa una metodología de investigación, tipo descriptivo y diseño correlacional, incluye una población 79 padres de neonatos atendidos en la unidad de cuidados intensivos de neonatología, de los cuales se seleccionó una muestra de 66 padres. Se utilizó un instrumento contenido en 22 enunciados y evaluaría la percepción de los padres respecto a los cuidados humanizados brindados por el personal de enfermería y la calidad de atención se midió mediante la prueba Servqual de

Parasuraman. Los resultados exteriorizan según opinión de 30 madres (45,5%) que los cuidados humanizados han sido percibidos como casi siempre por el personal, mientras que solo 13 madres (19,7%) expresaron que su percepción ha sido positiva en algunas ocasiones respecto a las atenciones y cuidados proporcionados por las enfermeras a los neonatos prematuros. En cambio la relación de la dimensión Fiabilidad, el 89,4%(59 madres) opinan favorablemente sobre la calidad de atención hacia los prematuros, califican de perseverancia y apreciación el personal de enfermería que posee la habilidad para ofrecer el servicio prometido de manera efectiva. En cuanto a la capacidad de respuesta, se observó el 63.7% (42 madres) afirman el personal de enfermería ha demostrado, siempre o casi siempre, una adecuada capacidad de respuesta en la atención de los neonatos prematuros, mientras el 36.4% (24 madres) indican respuesta inmediata y se presenta solo en algunas ocasiones. En conclusión, la percepción que tienen los padres de los neonatos prematuros acerca de los cuidados humanizados proporcionados por las enfermeras del Hospital Alberto Sabogal Sologuren está directamente vinculada a la calidad del servicio de neonatología (13).

Arrieta y Chávez (2019) sustentan la investigación “Factores sociodemográficos asociados a la calidad del cuidado de enfermería según la percepción del familiar durante la hospitalización en el servicio de pediatría general del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2018”. El objetivo de este estudio establece la relación entre los factores sociodemográficos y la calidad del cuidado de enfermería, tal como es percibido por los familiares durante la hospitalización en el servicio de pediatría general del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el año 2018. La metodología utilizada fue tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal, abarcando el periodo de enero a marzo de 2018, para una muestra de 52 participantes. Se llevó a cabo una evaluación a través de entrevistas con cuestionario de 24 preguntas tipo Likert, dividido en tres dimensiones: Técnico-Científica, Interpersonal y de Confort, con indicadores de calidad clasificados como buena, mala y regular. El análisis

de los datos se realizó utilizando el programa SPSS 21 y se aplicó una prueba estadística de chi cuadrado. Los resultados indicaron que el 59,62% de los familiares perciben la calidad del cuidado como regular, el 26,92% la considera buena y el 13,46% la califica como mala. La mayoría de los participantes se encuentra en el rango de edad de 27 a 31 años, con un predominio del sexo femenino (88,5%). En cuanto al parentesco, el 76,9% son madres, y el 75% de los encuestados proviene de Lima. En conclusión, se ha encontrado una asociación significativa entre los factores sociodemográficos y la calidad del cuidado de enfermería, según la percepción de los familiares durante la hospitalización en el servicio de pediatría general del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – EsSalud – Lima (14).

Caldas, M. K. (2019) en su obra *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Ginecología del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz*, Lima 2019. El propósito del estudio es evaluar la percepción de las pacientes respecto a la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Carlos Lanfranco la Hoz, en Lima, durante el año 2019. Se trata de un estudio descriptivo, transversal y cuantitativo. La población está compuesta por 210 pacientes que permanecieron hospitalizadas y fueron seleccionadas con una muestra a 180 pacientes. Los resultados indican que la percepción de la calidad del cuidado de enfermería es medianamente favorable en un 51,7%, favorable en un 31,6% y desfavorable en un 16,7%. En cuanto a la dimensión de accesibilidad, la percepción es medianamente favorable en un 72,3%. Para la dimensión facilitadora y explicativa, se reporta un 41,6% de percepción medianamente favorable. En la dimensión confortadora, la percepción es medianamente favorable en un 63,9%. La dimensión anticipadora presenta una percepción medianamente favorable del 46,1%, mientras que en la dimensión confiable, se reporta un 50,6% de percepción medianamente favorable. En la dimensión monitreadora, la percepción es medianamente favorable en un 57,8%, y en la dimensión educadora, se observa un 57,3% de percepción favorable. Concluye que

las pacientes tienen una percepción medianamente favorable sobre la calidad del cuidado de enfermería en general y las dimensiones de accesibilidad, facilitadora y explicativa, confortador, anticipadora, confiable y monitora; a excepción de la dimensión educadora, que se considera favorable (15).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de los Cuidados de Kristen Swanson

Kristen Swanson sustenta “Teoría de los Cuidados” fundamentado en los cuidados como una modalidad educativa para interactuar con un ser querido, se establece un sentido de compromiso y responsabilidad personal. En ese sentido cinco procesos esenciales que facilitan la reflexión sobre la cosmovisión del cuidado en enfermería, integrando las dimensiones históricas, antropológicas y filosóficas de esta disciplina. Según Báez et al (2009) establece: Los conocimientos se refieren a las capacidades de la persona para dar cuidados. Las inquietudes y compromisos individuales llevan a las acciones de los cuidados. Las condiciones: enfermera, cliente, organización, aumentan o reducen la probabilidad de suministrar cuidados. Las tareas de los cuidados dados. Hace referencia a las consecuencias de los resultados intencionales y no intencionales de los cuidados para el cliente y profesional (16).

Según la teoría de Potter y Perry afirman que los cuidados constituyen un aspecto fundamental de la enfermería, aunque no se traduce necesariamente en la práctica de esta profesión (17). En cambio, Vásquez S., sostiene que los cuidados de enfermería no se basan en la experiencia ni surgen de una necesidad temporal, sino que se sustentan en un conocimiento teórico que permite la interpretación y el análisis del cuidado proporcionado, fundamentados en una deducción lógica y una explicación científica (18).

2.2.2. Teoría interpersonal de Peplau

De acuerdo con Peplau, la enfermería se define como un proceso interpersonal y terapéutico que opera en colaboración con otros procesos humanos, facilitando así la posibilidad de alcanzar la salud para los individuos dentro de las comunidades. Se fundamenta que las personas son seres humanos que experimentan un tipo de equilibrio inestable, y cada vez que este equilibrio se ve perturbado, surge la enfermedad (19).

La Salud se especifica como la percepción que conlleva un progreso en la personalidad y otros procesos humanos, orientado hacia una vida que sea creativa, constructiva, tanto a nivel personal como comunitario.

La interacción entre la enfermera y el paciente puede desarrollarse en diversos entornos, tales como hospitales, escuelas y comunidades. El propósito de esta relación es promover la salud, mejorar el bienestar y gestionar las enfermedades.

La finalidad de este modelo de enfermería es asistir al paciente y a la comunidad en la consecución de la salud, de manera que tanto la enfermera como el paciente logren el máximo nivel de desarrollo personal.

En la relación enfermera y paciente describe cuatro fases:

Orientación; en esta etapa, el paciente presenta una necesidad que no ha sido satisfecha y requiere apoyo profesional. La enfermera desempeña un papel fundamental al ayudarlo a reconocer y comprender sus dificultades.

Identificación: el paciente establece vínculos y se identifica con aquellos que pueden ofrecerle asistencia. La enfermera colabora en el desarrollo de fortalezas positivas, con el objetivo de satisfacer sus necesidades.

Explotación; el paciente busca maximizar los recursos y la atención que recibe de la enfermera.

Resolución: Los objetivos iniciales experimentan un cambio gradual a medida que el paciente se vuelve menos dependiente y se desvincula de su identificación con el personal de enfermería.

En el contexto de la relación entre enfermería y paciente, Peplau identifica seis funciones distintas que deben ser llevadas a cabo.

Papel del extraño: En un primer momento, el enfermero se presenta como un extraño para el paciente. Es fundamental establecer una relación con el paciente, aceptándolo tal como es, sin emitir juicios de valor sobre su persona. En esta etapa, la relación entre el enfermero y el paciente aún no está personalizada, y se puede asociar con el proceso de identificación.

Papel de persona-recurso: La enfermera proporciona respuestas concretas a las inquietudes del paciente en relación con su salud. Es crucial que estas respuestas se adapten a la personalidad y capacidades intelectuales del paciente.

Papel docente; La autora menciona dos tipos de enseñanza dirigidos a los enfermos: la enseñanza instructiva, que se centra en proporcionar la información necesaria, y la enseñanza experiencial que utiliza la vivencia del paciente como base para el aprendizaje (aprender de la propia experiencia).

Papel conductor: el profesional de enfermería asiste al paciente enfermo mediante una relación de cooperación y participación activa.

Papel de sustituto: El profesional de enfermería asume el rol de sustituto de otra persona. Posteriormente, es esencial ayudar al paciente a diferenciar, ya que es necesario establecer los límites de dependencia e independencia en la relación entre el enfermero y el paciente.

Papel de consejero: Este es el rol que Peplau considera más relevante en el ámbito de la enfermería psiquiátrica. El consejo se manifiesta en la relación, de tal manera que los enfermeros/as atienden las necesidades de sus pacientes, facilitando que estos recuerden y comprendan plenamente su situación actual, lo que les permite integrar esa experiencia en lugar de disociarla de las demás vivencias de su vida.

Se llega a la conclusión de que el modelo de Hildegard Peplau representa un enfoque de interacción en el cual enfermera y paciente, al unirse, tienen oportunidad de aprender y desarrollarse personalmente (20).

2.3. Marco conceptual:

2.3.1. Modelo de la calidad de la atención

Sobre la conceptualización calidad de la atención se aborda en las siguientes definiciones, y estos son:

Según la OMS, define como el nivel en que los servicios de salud disponibles para individuos y comunidades aumentan la posibilidad de alcanzar resultados con salud positiva. A través de la aplicación de conocimientos profesionales fundamentados en evidencia, se puede alcanzar la cobertura sanitaria universal. Por lo tanto, a medida que las naciones se comprometen a garantizar la salud para todos, es esencial evaluar con atención la calidad de la atención y los servicios de salud (21).

Para Avedis Donabedian, se trata de aquella que aspira ofrecer al usuario el mayor y más integral bienestar, tras evaluar el equilibrio entre las ganancias y las pérdidas que pueden surgir a lo largo de todo el proceso (19).

En el modelo calidad de la atención por Donabedian, la teoría general de sistemas sirve como fundamento para la evaluación de la calidad en el contexto de la práctica clínica, a través de tres enfoques: estructura, proceso y resultado. Estos elementos no solo representan características de la calidad, también proporcionan información que facilita la interpretación de la calidad como positiva o negativa (22).

Los principios de gestión de la calidad constituyen un conjunto de normas, directrices y valores esenciales que son reconocidos como verídicos y pueden servir como fundamento para la administración de la calidad.

Principio 1: Enfoque al Cliente.

Las organizaciones y entidades dependen de sus clientes, tanto internos como externos; por lo tanto, es fundamental que comprendan las necesidades presentes y futuras de estos. Satisfacer todos los requerimientos de los clientes es crucial, pero es importante reconocer que una necesidad no es algo fijo. En consecuencia, es necesario establecer una estrategia de comunicación con los clientes, con el objetivo de obtener información directa sobre estas transformaciones. Es importante tomar en cuenta a un cliente con exigencias resulta vital acercarse a él para cumplir con sus expectativas a través de una variedad de soluciones ofrecidas por los productos y servicios.

Principio 2: Liderazgo.

Los líderes son responsables por definir unidad de propósito y dirección de la empresa, se fundamenta en fomentar y preservar un entorno interno que permita a los empleados comprometerse plenamente con el logro de los objetivos organizacionales. Cabe destacar que el liderazgo representa la vía directa hacia el éxito o fracaso de la organización. Por ende la ausencia de un liderazgo efectivo destaca deficiencia en la comunicación entre los procesos involucrados.

Principio 3: Participación del personal.

Es fundamental reconocer que el personal constituye la esencia de la empresa, y su compromiso total permite que sus habilidades se utilicen en beneficio de la organización. Es pertinente recordar la frase: "Ninguno de nosotros es tan bueno como todos nosotros juntos".

Principio 4: Enfoque basado en procesos.

La obtención de resultado deseado se facilita considerablemente cuando las actividades y los recursos asociados son gestionados de manera coordinada. Es fundamental reconocer que la salida de proceso constituye la entrada para otro departamento, y que cualquier fallo en el proceso repercute en el tiempo de entrega, afectando directamente el resultado final. En es sentido, se trata de un fallo organizacional y no únicamente

de un área específica. Al adoptar enfoque centrado en procesos, se logra una mayor satisfacción del cliente, una adecuada evaluación de riesgos y clara definición de roles y responsabilidades.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión.

Reconocer, comprender y administrar los procesos interconectados como un sistema integral que favorece la eficiencia y efectividad de una organización en la consecución de sus metas. Mediante su identificación, es fundamental gestionar los procesos interrelacionados y establecer controles esenciales para prevenir posibles fallos.

Principio 6: Mejora continua

La optimización constante de los procesos debe ser un objetivo invariable, alcanzándose a través del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) con el fin de lograr mejoras. Es importante recordar que los procesos son altamente dinámicos; lo realizado correctamente puede perfeccionarse aún más, y lo que presenta fallos puede ser rectificado.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones se fundamentan en el examen de los datos y la información disponible. Lo que no se puede cuantificar no puede ser gestionado, y lo que no se puede gestionar se convierte en desorden. En consecuencia, tener información nos permite tomar decisiones con mayor certeza y alineadas a la consecución de los objetivos.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Una empresa y sus proveedores dependen mutuamente, se establece relación que resulta beneficiosa para potenciar capacidad de ambos en la creación de valor. Se fundamenta por desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores, ya que se trata de una situación de ganar-ganar para ambas partes. El propósito es incrementar la competitividad, reducir los tiempos de respuesta y mejorar la rentabilidad. La implementación de diversos principios de gestión de calidad no solo ofrece ventajas como la

reducción de costos, la disminución de tiempos de respuesta y la identificación de riesgos en los procesos, también se enfoca en mejora continua que busca fortalecer los procesos y establecer una sólida estructura de calidad (23).

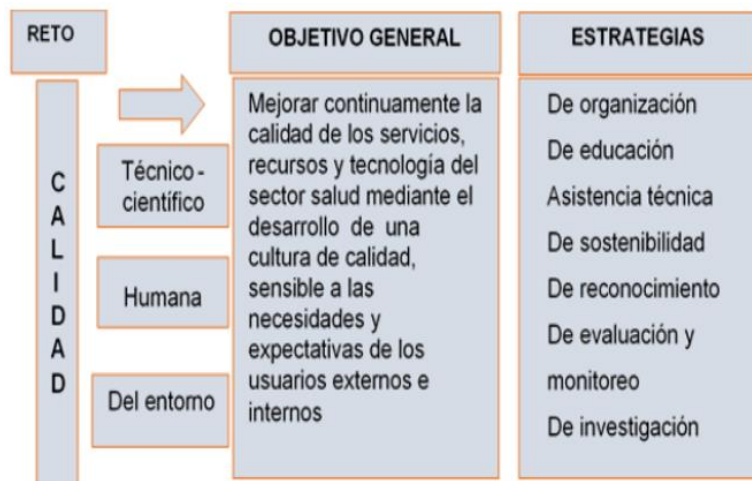
Componentes de la Atención de Calidad

De acuerdo al documento técnico publicado por el MINSA titulado “Sistemas de Gestión de la Calidad en Salud” (basado en Avedis Donavedian) indica tres dimensiones (24,25):

Figura 1.

Figura 1.

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud



Fuente: Resolución Ministerial N° 519-2006-MINSA / Documento Técnico “Sistemas de Gestión de la Calidad en Salud”,

Dimensión técnica – científico. Contiene a los aspectos científico-técnicos de la atención de salud, cuyas características básicas son:

Efectividad. Expresada al logro de cambio positivo (efectos) en el estado de salud de la población.

Eficacia. Concerniente al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

Eficiencia. Uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.

Continuidad. Asistencia ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

Seguridad. La manera en que se ofrecen los servicios de salud está influenciada por la organización y los procedimientos de atención, los cuales tienen como objetivo maximizar los beneficios y reducir al mínimo los riesgos para la salud del paciente.

Integridad. Es fundamental que el usuario reciba la atención médica necesaria, según su situación y se muestre interés por la salud del acompañante.

Dimensión humana. Relacionado con el ámbito interpersonal de la atención, y que a su vez presenta las siguientes características:

Se debe garantizar el respeto por los derechos humanos, así como por la cultura y las características de cada individuo. Además, es fundamental proporcionar información de manera completa, veraz, oportuna y comprensible para el usuario o la persona que asume su responsabilidad.

Existe un interés evidente en el individuo, así como en sus percepciones, necesidades y requerimientos; lo cual también es aplicable al usuario interno.

Atención, trato cordial, cálido y empático en la atención.

La ética se define en función de los valores reconocidos por la sociedad y los principios ético-deontológicos que guían al comportamiento y las responsabilidades de los profesionales y trabajadores del ámbito de la salud.

Dimensión del entorno. Expresa las disposiciones que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y generan valor agregado en el usuario a costos razonables y sostenibles. También refiere

a un nivel fundamental de confort, ambiente, higiene, privacidad y el aspecto de confianza que el usuario experimenta respecto al servicio (25).

La profesión de enfermería se orienta hacia la consolidación del conocimiento, situando al individuo y su entorno en el núcleo de su labor, con enfoque en los principios de cuidado y salud. Al ofrecer asistencia al paciente, la enfermería actúa como proveedora del cuidado, donde la calidad de servicio es un aspecto fundamental. En ese sentido, el Colegio de Enfermeros del Perú define el cuidado de enfermería como el conjunto de funciones que realiza la enfermera con la atención y cuidado del usuario, basadas en la relación interpersonal y dominio de lo técnico-científico, dirigidas por comprender a la persona en su contexto e injerirse en la prevención, curación y rehabilitación durante el proceso de salud-enfermedad (2). Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. Lima: Colegio de enfermeras(os) del Perú, 2008.

2.3.2. Percepción de la Atención

Analizar la percepción de los padres cuando llevan a sus hijos al servicio de Emergencias constituye un proceso complicado, dado que está influenciado por las particularidades de dicho servicio (su cultura, expectativas, factores individuales), así como por experiencias anteriores y la naturaleza de la enfermedad en cuestión (26).

“La percepción del cliente es lo que ellos sienten sobre tu producto y tu marca. Es una opinión que se ha formado a través de cada interacción han tenido con tu institución y/o servicio, tanto directa como indirecta” (27).

“La percepción del cliente incluye los sentimientos que tu institución y/o servicio les inspira, junto con las palabras descriptivas utilizarían al hablar de tu marca” (27).

“La percepción puede ser definida como un proceso simple. Neisser la conceptualiza como un proceso activo-constructivo donde la persona antes de procesar una nueva información y con las experiencias vividas construye en un esquema informativo anticipatorio, lo que permite aceptar

o rechazar el estímulo. La psicología moderna la denomina como el conjunto de procesos y actividades relacionados con el estímulo que alcanza los sentidos, la cual obtiene información de lo que nos rodea, acciones propias y de los demás, además de nuestra conciencia durante su estancia hospitalaria (28).

Importancia de la percepción de los clientes

La manera en que los clientes ven tu empresa produce impacto en todas las decisiones que toman. Una percepción favorable del cliente puede fortalecer la lealtad hacia la marca y fomentar recomendaciones. Esto ocurre de dos formas (27).

Alineación de valores: Cuando los clientes consideran que tu empresa posee principios sólidos y coinciden con los suyos, es considerablemente más probable que realicen una compra (27).

Indicadores de confianza: Una visión favorable por parte del cliente puede contribuir a la construcción de la confianza. Al cumplir con tus promesas, es más probable que los clientes se comprometan contigo, realicen compras, te respalden y te defiendan (27).

Es fundamental evaluar la percepción de satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería, dado que es esencial para la planificación, organización, coordinación, dirección y evaluación de las actividades realizadas por el personal de enfermería. Sin embargo las diversas estrategias de intervención en el proceso de cuidado, reconoce la atención de enfermería por abarcar a los individuos en su totalidad, sin limitarse únicamente a la realización de procedimientos. Esta atención integral se regula con la percepción favorable del paciente y tendrá al equipo de enfermería.

2.3.3. Enfermería en servicios de emergencia pediátrica

De acuerdo a las normas técnicas para proyectos de arquitectura y equipamiento de las unidades de emergencia, desarrollado por MINSA a través de la dirección ejecutiva de normas técnicas de infraestructura en

salud, el área de emergencias se define como “La unidad operativa que califica, admite, evalúa, estabiliza e inicia el tratamiento de pacientes no programados, con estados de presentación súbita compromete integridad y vida del paciente, en consecuencia requiere una atención inmediata” .

Funciona las 24 horas del día y los 365 días del año la permanencia de los pacientes en esta unidad no debe ser mayor a 24 horas. De acuerdo al decreto supremo No 016-2002. Se aprueba el reglamento de la ley No 27604 que modifica la Ley General de Salud No 26842, respecto a la obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en caso de emergencias y partos.

En el Artículo 4 de dicho reglamento se determina lo siguiente:

Todos los centros de salud, sin excepción, tienen la obligación de proporcionar atención inmediata a cualquier individuo que se encuentre en una situación de emergencia, así como de informar al público sobre este derecho en un lugar visible dentro del área de atención de emergencias.

La atención de emergencia proporcionada por las instituciones de salud se llevará a cabo conforme su capacidad de resolución, haciendo uso completo de todos los recursos técnicos, diagnósticos y terapéuticos que sean requeridos, mientras persista el estado de grave riesgo para la vida y salud del paciente.

“La Enfermera Pediátrica, es una profesional especializada en proporcionar cuidados de enfermería durante la infancia y la adolescencia; cumple con su labor en todos los niveles de atención, por lo que su figura es de gran relevancia dentro del ámbito sanitario infantil. Su principal función es prestar atención primaria a niños desde que nacen hasta que son adolescentes, pero su papel va mucho más allá en el ámbito de la salud”.

En la actualidad, la Enfermería Pediátrica se encarga de proporcionar atención integral y seguimiento constante a lactantes, niños y

adolescentes. Como parte de su labor, evalúa el desarrollo psicomotor, así como los factores sociales y ambientales que afectan salud y bienestar de los infantes en el contexto familiar. (Urbina Laza, 2012)

Según MOF del Hospital de Emergencias Pediátricas el Profesional de Enfermería desarrolla las siguientes funciones:

Brindar cuidados de Enfermería oportuna y eficaz, aplicar terapéutica médica.

Supervisar y evaluar al personal del servicio en la programación y ejecución de sus actividades a nivel de su área de trabajo.

Prestar apoyo al médico tratante en el manejo del paciente.

Verificar ingresos, altas y otros en la hoja de censo diario de pacientes.

Realizar reporte de enfermería técnico y veraz.

Registrar las observaciones en la historia clínica de los hechos verificados en el paciente pediátrico.

Identificar necesidades y/o problemas del servicio y tomar medidas de solución a los de menor complejidad.

Brindar atención continua e integral de enfermería al paciente pediátrico y a la familia.

Conocer y propiciar el buen uso del material y equipos del servicio.

Saber identificar signos de alarma para dar atención inmediata.

Cumple y hace cumplir con las normas de bioseguridad.

Supervisar el trabajo del personal técnico y realizar educación en servicio.

Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

Dimensiones de la percepción. Se considera las siguientes dimensiones (26).

A) **Comprensión**

Se entiende como la capacidad de comprender fenómenos o hechos tanto del entorno como de uno mismo. Además, se puede definir como la habilidad de una persona para mostrar tolerancia o paciencia ante una situación específica. Esto implica la habilidad de entender algo en un contexto amplio, considerando todas sus implicaciones, utilizando la inteligencia y la memoria. La comprensión, proporcionada en un proceso dinámico, continuo, reflexivo y creativo dado que las enfermeras involucran a la familia en el proceso de atención, ayudándoles a interpretar la información que reciben del entorno, de modo que puedan tener una conciencia adecuada y positiva. Ante la hospitalización de un ser querido en cuidados intensivos, la familia necesita, para su bienestar, dar sentido a la situación, comprender lo que está ocurriendo, adaptarse a su nuevo rol y entender las acciones que deben llevar a cabo. La situación angustiante que enfrentan los padres y el paciente requiere la comprensión del profesional de enfermería. El desequilibrio causado por la enfermedad de un familiar altera la dinámica habitual, generando cambios futuros que los padres temen debido a su naturaleza desconocida. Por lo tanto, la enfermera debe ejercer funciones de comprensión, tales como dialogar con los padres para manifestarles que comprende la situación, fomentar la colaboración del paciente con una actitud positiva e indicarles que está disponible para ayudarles cuando lo necesiten (29).

B) Empatía.

Se refiere a la intención de manifestar comprensión hacia el otro en relación con sus emociones y sentimientos, buscando captar de manera racional y objetiva su experiencia emocional. Este concepto está íntimamente vinculado al altruismo y habilidad de ofrecer ayuda. Una persona que posee empatía es aquella que puede colocarse en la situación del otro (24). Según García, en la medida en que el profesional de salud logre entender lo que el paciente piensa y siente, calidad de la atención que brinda será superior; así, la empatía se convierte en un

medio fundamental para la relación interpersonal entre el profesional y el paciente. Es posible que, con el tiempo, nivel de empatía se modifique y se vea afectado. Intervenir en este proceso implica más que enseñar nuevas habilidades; se trata de enseñar a ser empático y de prevenir la pérdida de esta capacidad. Las estrategias educativas deberían enfocarse por evitar la erosión de la empatía en lugar de simplemente incrementarla. La enfermera debe priorizar la empatía como valor esencial en su labor. A pesar de la considerable carga laboral que conlleva el cuidado de un ser humano, es crucial no perder de vista la empatía, esforzándose por entender y ponerse en el lugar tanto del paciente pediátrico como de sus padres. La familia del paciente enfrenta una situación estresante que provoca desequilibrios en varios aspectos de su vida diaria; por lo tanto, los profesionales de enfermería deben ser capaces de comprender estos cambios y apoyarlos en su participación activa en el proceso de recuperación (30).

C) Comunicación.

“Es el proceso de transmitir información desde un emisor hacia un receptor que segmenta y comprende un mensaje específico. Es uno de los actos más esenciales de los seres humanos, mediante ella comparten información ya sea verbal, escrita o gestual (31).

2.4. Definición de términos básicos:

Percepción, conocimiento que un individuo tiene respecto a su lugar en la existencia, al contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive, y su relación con los objetivos, expectativas, normas, e inquietudes (OMS, 2021)

Atención, es el enfoque de la salud que contiene a toda la sociedad y tiene por objeto garantizar el mayor nivel posible de salud y bienestar (Sulbarán, 2023)

Calidad de atención, refiere al nivel en que los servicios de salud dirigidos a individuos y comunidades incrementan la posibilidad de alcanzar

resultados de salud positivos. En este contexto, la cobertura sanitaria universal se logra mediante la aplicación de conocimientos profesionales fundamentados en evidencia y prioridades establecidas. (OMS, 2024)

Pediatría, es la medicina integral del período evolutivo de la existencia humana desde la concepción hasta el fin de la adolescencia (OMS, 2006)

Hospitalización, el Hospital es parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médico-sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, y cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar (Sacristán de Lama, 2014)

Emergencias, Es la necesidad o falta de atención, para una condición que sobreviene sin previo aviso, en la cual se ve amenazada la vida o salud inmediata, causando la muerte de no ser asistida (Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas de Pue, 2023)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis General

Ha: Existe relación entre la percepción de los padres y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

H0: No existe relación entre la percepción de los padres y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Hipótesis Específicas

Existe relación entre la percepción de los padres en su dimensión empatía y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Existe relación entre la percepción de los padres en su dimensión comprensión y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Existe relación entre la percepción de los padres en su dimensión comunicación y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

3.1.1. Operacionalización de variables

Variables: La percepción de los padres y atención brindada por el Profesional de Enfermería

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	METODO Y TECNICA
<p>La percepción de los padres:</p> <p>Se refiere a la forma en que los padres interpretan y comprenden la información y las experiencias relacionadas con sus hijos. Esta percepción puede estar influenciada por diversos factores, como las expectativas, las experiencias previas, las creencias culturales y las interacciones diarias con los hijos (Hernández Martínez, 2012)</p>	<p>La percepción de los padres, ejecuta la forma en que interpretan y comprenden la información que reciben sobre sus hijos, e influye en su relación y desarrollo medidos por: Empatía, Comprensión y Comunicación.</p>	Empatía	<p>El Profesional de enfermería se identifica, se presenta ante usted con su nombre y su función.</p> <p>El Profesional de enfermería se dirige a su hijo (a) por sus nombres.</p> <p>El Profesional de enfermería es amable, respetuoso y muestra interés por el bienestar de su hijo (a).</p> <p>El Profesional de enfermería establece contacto físico con su hijo (a), lo escucha con atención a Ud.</p>	1 a 4	<p>Método: Inductivo deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p>
		Comprensión	<p>El Profesional de enfermería utiliza un lenguaje claro y sencillo cuando le brinda información.</p> <p>El Profesional de enfermería le brinda apoyo emocional permanente.</p> <p>El Profesional de enfermería entiende las necesidades y problemas de su hijo (a).</p>	5 a 7	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Observación - Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario - Ficha de datos
		Comunicación	<p>El Profesional de enfermería busca una oportunidad para</p>	8 a 12	<p>Rangos: Percepción de los</p>

			<p>hablar sobre los cambios de salud que está atravesando su hijo (a).</p> <p>El Profesional de enfermería le explica y orienta de manera clara y adecuada sobre los cuidados que debe tener con su hijo (a).</p> <p>El Profesional de enfermería explica claramente la medicación que se administra y los procedimientos que se le realizan a su hijo (a).</p> <p>El Profesional de enfermería responde a las dudas en relación a la situación de su hijo (a).</p> <p>El Profesional de enfermería ha realizado actividades recreativas y distractoras dirigidas a su hijo (a).</p>		<p>padres; Baja (5 a 7) puntos; Media (8 a 9) puntos; Alta (10 a 12) puntos</p> <p>Atención brindada; Baja (7 a 18) puntos; Media (19 a 30) puntos; Alta (31 a 42) puntos</p>
<p>Atención que brinda el Profesional de Enfermería</p> <p>Representa a los cuidados y servicios que proporciona a los pacientes en el ámbito de la salud. La enfermera desempeña un papel fundamental</p>	<p>La atención que brinda el Profesional de Enfermería enfoca por realizar actividades de administración medicamentos, la realización de procedimientos</p>	Técnico	<p>El Profesional de enfermería llama por su nombre a su hijo (a) cuando lo atiende.</p> <p>El Profesional de enfermería brinda información sobre las instalaciones del servicio.</p> <p>El Profesional de enfermería siempre atiende de manera personalizada.</p> <p>El Profesional de enfermería le trata con respeto y</p>	1 a 11	

<p>en la atención y cuidado de las personas enfermas o sanas, a través de acciones de promoción de la salud, prevención de enfermedades, curación y rehabilitación. Su labor se lleva a cabo en distintos entornos, como hospitales, clínicas, centros de atención primaria, entre otros (Equipo de Expertos en Ciencias de la Salud, 2017)</p>	<p>médicos, el monitoreo de signos vitales, y transmitidos como: Técnico, Interpersonal y Confort a los pacientes</p>	<p>amabilidad. El Profesional de enfermería utiliza un lenguaje claro y sencillo cuando brinda información. El Profesional de enfermería le brinda apoyo emocional permanente. El Profesional de enfermería entiende las necesidades y problemas de su hijo (a). El tono de voz del Profesional de Enfermería durante la atención es adecuado. El Profesional de enfermería saluda atentamente cuando ingresa al ambiente de Observación. El Profesional de enfermería se presenta con su nombre cuando atiende. El Profesional de enfermería orienta sobre las normas del servicio.</p>		
		<p>Interpersonal</p> <p>El Profesional de enfermería atiende rápido cuando se lo solicita. El Profesional de enfermería me orienta claramente sobre los efectos del tratamiento farmacológico administrado a mi hijo (a).</p>	12 a 17	

			<p>El Profesional de enfermería le brinda confianza durante la administración del tratamiento farmacológico a su hijo (a). Durante la administración del tratamiento farmacológico, el Profesional de enfermería se preocupaa por los posibles efectos adversos de la terapia. El Profesional de enfermería, le brinda atención permanente las 24 horas. El Profesional de enfermería se preocupa por la comodidad e higiene de su hijo (a).</p>		
		Confort	<p>El Profesional de enfermería se esfuerza para que su hijo (a) pueda descansar cómodamente. El Profesional de enfermería es amable a pesar de tener situaciones difíciles. El Profesional de enfermería se sienta con su hijo (a) para entablar una conversación. El Profesional de enfermería habla con su hijo (a) amablemente. El Profesional de enfermería escucha a su hijo (a)</p>	18 a 22	

			con atención.		
--	--	--	---------------	--	--

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

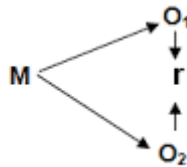
4.1. Diseño metodológico.

El diseño de esta investigación es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente variables, sobre el sustento de observación en fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Orientación es de corte transversal, porque permitió recolectar datos en un tiempo único, haciendo una descripción de las variables y analizando incidencia e interrelación en momento dado (32).

Es de nivel Correlacional, porque miden a dos variables cuya relación estadística dependerá entre las mismas, sin necesidad de incluir variables externas (33).

Siendo el diseño:



Donde:

M: muestra

O1: La percepción de los padres

O2: Atención que brinda la enfermera

r: Relación entre variables

4.2. Método de investigación.

El método de la investigación, es cuantitativo y se caracteriza por su enfoque en la relación causa-efecto y la capacidad de generalizar los

resultados de esta población más amplia, en pacientes pertenecientes a Emergencias Pediátricas (34).

4.3. Población y muestra.

La Población, está conformada por 63 padres cuyos menores de 14 años son observados en el área de Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Muestra de Estudio, estará comprendida por los padres cuyos menores de 14 años.

Tamaño de muestra que se desea encontrar (n)

Tamaño población de estudio (N) = 63 padres

$Z_{1-\alpha/2}$ = Nivel de confianza al 95%=1, 96

Probabilidad de éxito (p) = 40%

Probabilidad de fracaso (q) = 60%

Precisión (e) =5%.

n=54 padres

Tiene los siguientes Criterios de selección:

1. Criterio de inclusión: El padre cuyo menor de 14 años se atiende en el área de Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

2. Criterio de exclusión: El padre cuyo menor de 14 años se atiende esporádicamente en el área de Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

4.4. Lugar de estudio.

El área de Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud, Lima 2024.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.

Técnicas,

La Encuesta, es aquella que intenta abastecerse de información a partir de un grupo o muestra de sujetos respecto a un tema en particular (35).

La presente investigación, utilizo como técnica la encuesta que permitió conocer las percepciones de los padres respecto a la atención brindada por la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Instrumentos:

Cuestionario, es el instrumento de forma escrita que contiene una serie de preguntas, para ser contestado por el encuestado sin intervención alguna (35). Ver anexo (2).

El instrumento estuvo compuesto por 12 preguntas formuladas que evaluaron la percepción de los padres y 22 preguntas para medir la atención brindada por el profesional de enfermería. En forma de ítem, categorizadas del tipo cerrada con orden ordinal Likert, cuya escala es medida por: Siempre (3), Frecuentemente (2), A veces (1). Medirán a las dimensiones: Empatía, Comprensión, y Comunicación de la variable percepción de los padres. Y para el caso escala dicotómica; SI (2) NO (1) evalúa a las dimensiones; Técnico, Interpersonal y Confort en la variable Atención que brinda la enfermera. Esto determinó obtener resultados en los niveles: Alta, Media y Baja para la variable percepción de los padres como la atención brindada de la enfermera. Además, en cuyos rangos de evaluación fueron: Baja (5 a 7) puntos; Media (8 a 9) puntos; Alta (10 a 12) puntos y califica a percepción de los padres. Mientras para Atención brindada se midió Baja (7 a 18) puntos; Media (19 a 30) puntos; Alta (31 a 42) puntos

Para la validez y confiabilidad del instrumento, se sustenta en el trabajo desarrollado por Romero Hernández (2019) respecto a percepción de los padres y es adaptado al modelo de calidad de *Avedis Donabedian*, con la teoría de Watson (1979), citado por *Ann y Alligood* (2014). Para medición sobre la atención del profesional de Enfermería se basó en la investigación de Arica Olaya (12). Para demostrar la confiabilidad del instrumento se llevó a cabo una prueba piloto (n=10), la cual arrojó un valor de significancia de ,656 e indicó moderada consistencia con la elaboración de ítems (Ver anexo 3).

4.6. Análisis y procesamiento de datos.

El procesamiento e interpretación de datos, se realizó mediante análisis descriptivo que consiste en el uso de: tablas de frecuencia en las cuales se ordenó los datos de forma concisa y sistemática. Hernández et al (2014) refiere que Análisis estadístico de datos es el procedimiento para conseguir almacenamiento, procesamiento e interpretación de los datos, con base a una serie de estrategias que tabula, resumen, analiza y contrasta los datos que fueron obtenidos de las observaciones a un conjunto de elementos. Se evalúa con el programa estadístico SPSS 25.

Para Análisis inferencial se utilizó la prueba de hipótesis con coeficiente rho Spearman, y determino la relación entre variables están sobre el nivel de medición ordinal. Este tipo de prueba, se aplicó para relacionar estadísticamente la medición entre percepción de los padres y la atención brindada de la enfermera en emergencias pediátricas del hospital (36), Se evalúa con el programa SPSS 25.

4.7. Aspectos Éticos en Investigación

El trabajo de investigación cumple con los parámetros establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad Nacional del Callao. Así mismo se respeta la autoría de la información bibliográfica, y se hizo referencias de los autores con sus respectivos datos.

Confidencialidad, Se respetó, la identidad de personas involucradas con la información de este proyecto, así como salvaguardar la imagen de Institución.

Objetividad, Se demostró que los resultados obtenidos lo respaldan criterios técnicos e imparciales.

Originalidad, La información tuvo como fuentes bibliográficas que son referidas y propias de los autores.

Veracidad, Mediante la realización de información verídica y consecuentemente con previo acuerdo de la entidad, se autentifican y se respeta los autores originales por sus investigaciones hacia el presente estudio.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

TABLA. 5.1.1.
PERCEPCIÓN DE LOS PADRES

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta	17	31,5
Media	23	42,6
Baja	14	25,9
Total	54	100,0

Fuente: Observación de Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Interpretación: En la tabla 1, se observa que el 42,6% (23 padres) mostraron una percepción media, se observa el 31,5 % (17 padres) presentan alta percepción, además se evidenció un 25,9% (14 padres) tuvo una percepción baja.

Por lo tanto, se concluye que la percepción de los padres fue media en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

TABLA. 5.1.2.

ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DEL HOSPITAL RAMÓN CASTILLA ESSALUD

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido Alta	17	31,5
Media	30	55,6
Baja	7	13,0
Total	54	100,0

Fuente: Observación de Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Interpretación: En la tabla 2, se aprecia que el el 55,6% (30 padres) tuvieron una atención media, mientras el 31,5% (17 padres) muestran alta atención brindada por el profesional de Enfermería, asimismo el 13% (7 padres) tuvo una atención baja.

Por lo tanto, se concluye que la atención brindada por el profesional de Enfermería fue media en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

5.2. Resultados Inferenciales

TABLA 5.2.1.

RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES Y LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DEL HOSPITAL RAMÓN CASTILLA ESSALUD

		PERCEPCION	
Rho de	Percepción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,005
		N	54
Spearman	Atención	Coeficiente de correlación	,633
		Sig. (bilateral)	,005
		N	54

Fuente: Observación de Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Interpretación; Para la relación Percepción de los padres y Atención brindada por el Profesional de Enfermería se obtuvo como resultado un valor Rho spearman de **,633** e indicó un nivel de correlación positiva considerable. Para un valor de significancia de **0,005**, y menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe relación entre percepción de los padres y atención brindada por la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024

TABLE 5.2.2.

PERCEPCIÓN DE LOS PADRES EN SU DIMENSIÓN EMPATÍA Y LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DEL HOSPITAL RAMÓN CASTILLA ESSALUD

		Percepción de los padres en su dimensión empatía	
Rho de Spearman	Percepción de los padres en su dimensión empatía	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,004
		N	54
	Nivel de atención	Coefficiente de correlación	,326
		Sig. (bilateral)	,004
		N	54

Fuente: Observación de Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

TABLE 5.2.3.

PERCEPCIÓN DE LOS PADRES EN SU DIMENSIÓN COMPRENSIÓN Y LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DEL HOSPITAL RAMÓN CASTILLA ESSALUD

		Percepción de los padres en su dimensión comprensión	
Rho de Spearman	Percepción de los padres en su dimensión comprensión	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.004
		N	54
	Nivel de atención	Coefficiente de correlación	,146
		Sig. (bilateral)	,004
		N	54

Fuente: Observación de Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

TABLE 5.2.2.
PERCEPCIÓN DE LOS PADRES EN SU DIMENSIÓN COMUNICACIÓN
Y LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DEL HOSPITAL
RAMÓN CASTILLA ESSALUD

		Percepción de los padres en su dimensión comunicación	
Rho de Spearman	Percepción de los padres en su dimensión comunicación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.004
		N	565
	Nivel de atención	Coeficiente de correlación	,326
		Sig. (bilateral)	,001
		N	54

Fuente: Observación de Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud.
Lima 2024.

5.3. Otros resultados

La **prueba de Normalidad** se realizó en variables continuas o cuantitativas que dependen si la información obtenida en el proceso tiene un comportamiento mediante una distribución normal. Para ello la estadística posee algunas pruebas, entre ellas se encuentra la prueba de Ji-cuadrado, Kolmogorov- Smirnov Lilliefors, Shapiro y Wilks (Herrera y Fontalvo, 2014). De acuerdo a lo convenido, esta investigación procede a realizar el siguiente procedimiento.

Criterios:

1. Cuando los datos siguen una distribución normal, se realiza un estadístico paramétrico y se usa el coeficiente de relación de r de Pearson.
2. Cuando los datos siguen una distribución no normal, se realiza un estadístico no paramétrico y se usa el coeficiente de Rho de Spearman.

Ho: La distribución de datos, sigue una distribución normal.

H₁: La distribución de datos, no sigue una distribución normal.

TABLA 5.3.1
PRUEBA DE NORMALIDAD

<i>Dimensiones/Variables</i>	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Empatía	,301	54	,000	,767	54	,000
Comprensión	,210	54	,000	,894	54	,000
Comunicación	,337	54	,000	,781	54	,000
V1 percepción	,295	54	,000	,737	54	,000
V2 atención	,279	54	,000	,869	54	,000

Nota: Resultados extraídos del programa estadístico SPSS 25

3. Decisión: Se puede apreciar que en las variables de estudio y las dimensiones empatía, comprensión y comunicación tienen un nivel de significancia menor a **0,05**, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alternativa (H_1). Lo cual significa que la distribución estadística de la muestra no es normal. Posteriormente se concluye usar la prueba no paramétrica para contrastar la hipótesis en este caso la Rho de Spearman, En una muestra tamaño 54, se contrasta la normalidad con prueba de Kolmogorov-Smirnov,

VI. DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Prueba de Hipótesis

HIPOTESIS GENERAL:

H₀: No existe relación entre la percepción de los padres y la atención brindada por la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud, Lima 2024

H₁: Existe relación entre la percepción de los padres y la atención brindada por la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud Lima 2024

Conclusión; La prueba estadística aplicada fue el coeficiente de correlación de Spearman, (**.633**) lo cual se obtuvo un valor de significancia de **0,005**, por tanto, es menor a 0.05 quiere decir que **se rechaza la hipótesis nula** y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, existe relación entre la percepción de los padres y la atención brindada por la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024

HIPOTESIS ESPECÍFICA 01:

H₀: No existe relación entre la percepción de los padres en su dimensión empatía y la atención brindada por la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

H₂: Existe relación entre la percepción de los padres en su dimensión empatía y la atención brindada por la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Conclusión; La prueba estadística aplicada fue el coeficiente de correlación de Spearman (**.628**) lo cual se obtuvo un valor de significancia de **0,015**, por tanto, es menor a 0.05 quiere decir que **se rechaza la**

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, existe relación entre la percepción de los padres en su **dimensión empatía** y la atención brindada por la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 02:

H₀: No existe relación entre la percepción **de** los padres en su dimensión comprensión y la atención brindada por la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

H₃: Existe relación entre la percepción **de** los padres en su dimensión comprensión y la atención brindada por la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Conclusión; La prueba estadística aplicada fue el coeficiente de correlación de Spearman (**.678**) lo cual se obtuvo un valor de significancia de **0,009**, por tanto, es menor a 0.05 quiere decir que **se rechaza la hipótesis nula** y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, existe relación entre la percepción de los padres en su **dimensión comprensión** y la atención brindada por la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 03:

H₀: No existe relación entre la percepción **de** los padres en su dimensión comunicación y la atención brindada por la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

H₄: Existe relación entre la percepción **de** los padres en su dimensión comunicación y la atención brindada por la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Conclusión; La prueba estadística aplicada fue el coeficiente de correlación de Spearman (**.625**) lo cual se obtuvo un valor de significancia

de **0,005**, por tanto, es menor a 0.05 quiere decir que **se rechaza la hipótesis nula** y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, existe relación entre la percepción de los padres en su **dimensión comunicación** y la atención brindada por la Enfermera en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Conclusiones

Existe relación entre la percepción de los padres en su dimensión empatía y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Existe relación entre la percepción de los padres en su dimensión comprensión y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Existe relación entre la percepción de los padres en su dimensión comunicación y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024

Existe relación entre la percepción de los padres y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

La investigación fue asumida con mucha responsabilidad, toda la información de trabajo es real.

“Los profesionales de la salud y padres de familia cuyos menores de 14 años son observados en el área de Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024. Fueron informados en forma debida respetando su capacidad de decisión según los principios de éticos de

confidencialidad de sus datos. Los participantes fueron tratados con respeto y considerando su autonomía, siendo de manera voluntaria su participación los datos obtenidos en el presente trabajo de investigación solamente fueron de interés del investigador y la información de los resultados fue de manera confidencial”

Asimismo, se respetó la autoría de los trabajos que utilizamos como antecedentes siendo parte de nuestro marco teórico; los mismos que sus resultados son similares a nuestro estudio; tales como:

“Arica Olaya (2022) en su investigación Calidad de atención en pediatría y satisfacción de padres de familia en pacientes de un hospital público de Lima, 2022 Concluyo, existe relación significativa entre calidad de atención en pediatría y satisfacción en padres de familia en pacientes de un hospital público de Lima. En el estudio realizado se llega a una conclusión similar que hay una relación media entre las dos variables de estudio la Percepción de los padres y la atención que brinda el Profesional de Enfermería”.

“Poma Asmat (2021) en su estudio 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. Se Concluye, los padres de los niños hospitalizados en las Salas de Observación de la Unidad de Emergencia del INSN, presentaron un nivel de satisfacción media con relación al cuidado de enfermería recibido; en el presente estudio se haya un resultado igual; ya que los padres de los niños observados en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla presentan una Percepción y valoración de la atención del Profesional de Enfermería: Media”.

“Valverde Romero (2020) la Calidad del servicio de neonatología se relaciona directamente con la percepción de los padres de los neonatos prematuros sobre los cuidados humanizados de las enfermeras del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. En el estudio realizado encontramos

una relación positiva entre las dos variables de estudio: Percepción de los Padres de Familia y Atención del Profesional de Enfermería”

“Giménez et al (2019) desarrolló el estudio Nivel de satisfacción percibida por el familiar o Tutor del paciente pediátrico, acerca de la atención al momento del triaje en el servicio de Guardia y Emergencia en un Hospital Pediátrico en el año 2019 Concluyo, los pacientes se sienten conformes con la atención recibida en el procedimiento de triaje, pero se hace necesario al motivar e impulsar el personal sobre la búsqueda continua, de mejora las condiciones de atención en los pacientes y sus familias. Similar conclusión tenemos en el estudio realizado ya que tenemos una percepción media de los padres hacia la atención del Profesional de Enfermería”

“Caldas Suarez, Mishell Katherin (2019). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Ginecología del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima 2019. Concluyo: La percepción que tienen las pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería es medianamente favorable tanto en lo general como es sus dimensiones accesibilidad, facilitadora y explicativa, confortador, anticipadora, confiable, monitreadora; excepto en la dimensión educadora es favorable. En el estudio de la variable Atención del profesional de Enfermería valorado mediante la percepción de los padres de familia se tuvo un resultado de atención media; lo que conlleva a que hay similitud con el estudio realizado por Caldas, Mishell donde ellos obtuvieron una atención medianamente favorable”

VII. CONCLUSIONES

- Existe una relación media entre percepción de los padres y atención que brinda el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024. La atención que brinda el Profesional de Enfermería en su mayoría es de nivel medio y en cuanto a la percepción de los padres cerca de la mitad es de nivel medio (42,6%)
- Existe una relación media entre percepción de los padres en su dimensión empatía y atención que brinda el profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.
- Existe una relación media entre percepción de los padres en su dimensión comprensión y atención que brinda el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.
- Existe una relación media entre percepción de los padres en su dimensión comunicación y atención que brinda el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.
- La prueba estadística aplicada fue el coeficiente de correlación de Spearman, lo cual se obtuvo un valor de significancia de **0,005**, por tanto, es menor a 0.05 quiere decir que **se rechaza la hipótesis nula** y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, existe relación entre la percepción de los padres y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

VIII. RECOMENDACIONES

- A la enfermera que labora en Emergencias Pediátricas, mejorar su atención en los aspectos de empatía, comprensión, y comunicación hasta alcanzar un nivel ALTA de atención logrando que sus cuidados sean de calidad.
- Promover espacios de enseñanza dirigidos a los padres sobre cuidados de los niños en su hogar, toda vez que están expuestos a riesgos en su salud.
- Cuidar y practicar un cuidado humanizado estableciendo relaciones interpersonales favorables con la familia.
- Promover investigaciones clínicas que estudien la calidad del cuidado que brinda la enfermera al niño en su dimensión humanística y espiritual; así como investigaciones que impulsen la participación de la familia en el cuidado del niño hospitalizado.
- Orientar al profesional de enfermería, mediante charlas, capacitaciones sobre importancia de calidad del cuidado que se debe dar a los pacientes teniendo en consideración que cada paciente es único y con todas sus virtudes debe ser tratado con respeto

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Poma LA. 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. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar* [Internet]. 2023 [citado 9 de septiembre de 2024];7(6):69. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9280154>
2. Organización Panamericana de la Salud. *Enfermería* [Internet]. 2024 [citado 9 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria-parteria>
3. Tarazona MA. Participación de los padres sobre el cuidado del niño en la unidad de cuidados intensivos pediátricos [Internet] [Trabajo académico de especialidad]. [Lima]: UPCH; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/12315>
4. Saucedo A, Ibarra JE, Alarcón M de los Á, Ochoa MC. Estrés percibido del profesional de enfermería en pacientes pediátricos intervenidos por amigdalectomía. *Revista Sanitaria de Investigación* [Internet]. 2023 [citado 9 de septiembre de 2024];4(9):95. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9235145>
5. Vega YV, Hinostroza LiP, Dueñas F. Percepción de los padres sobre el cuidado humanizado enfermero a pacientes pediátricos del servicio de emergencia del hospital de apoyo San Miguel, Ayacucho, 2022 [Internet] [Informe Técnico]. [Callao]: UNAC; 2022. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_0b7e87f8157c59583f4bc51099ac7ed6/Details
6. García CI, Pinchao LC. Evaluación de la percepción de la atención de enfermería por los padres durante la hospitalización de sus hijos en un servicio de pediatría. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales [Internet]. 2023 [citado 9 de septiembre de 2024]; Disponible en: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/5308>
7. Cuadrado AP. Cuidados de enfermería en síndrome de dificultad respiratoria relacionados a la percepción de los padres en neonatología 2022 [Internet] [Tesis de grado]. Universidad Técnica del Norte; 2022 [citado 9 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12732>
8. Padrón KP. Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas. Junio 2019 – febrero 2020 [Internet] [Tesis]. [Cuenca - Ecuador]: Universidad Católica de

- Cuenca.; 2020 [citado 9 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/8385>
9. Méndez EB. Calidad del cuidado de enfermería percibida por los padres de pacientes pediátricos internos en el Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos 2019 [Internet] [bachelorThesis]. [Cuenca - Ecuador]: Universidad Técnica del Norte; 2020 [citado 9 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9827>
 10. Giménez D, Sánchez ME, Sotelo JO. Nivel de satisfacción percibida por el familiar o tutor del paciente pediátrico, acerca de la atención al momento del triage en el servicio de guardia y emergencia en un hospital pediátrico en el año 2019. Universidad Nacional del Nordeste [Internet]. octubre de 2019 [citado 9 de septiembre de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unne.edu.ar/xmlui/handle/123456789/51356>
 11. Carrillo K karen, Silva N. Aplicación de los principios bioéticos por la enfermera y la percepción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco-2022 [Internet] [Tesis de grado]. [Húanuco]: UNHEVAL; 2023 [citado 9 de septiembre de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/9066>
 12. Arica DR. Calidad de atención en pediatría y satisfacción de padres de familia en pacientes de un hospital público de Lima, 2022 [Internet] [Tesis de grado]. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado 9 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9913>
 13. Valverde NE. Percepción de los padres de neonatos prematuros sobre los cuidados humanizados de la enfermera y la calidad del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sologuren [Internet] [Tesis de grado]. [Lima]: UIGV; 2021. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5665/TESIS_VALVERDE%20ROMERO.pdf?sequence=2&isAllowed=n
 14. Arrieta E, Chavez EG. “Factores sociodemográficos asociados a la calidad del cuidado de enfermería según la percepción del familiar durante la hospitalización en el servicio de pediatría general del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2018” [Internet] [Tesis de Maestría]. [Callao]: UNAC; 2019 [citado 13 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3543>
 15. Caldas MK. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Ginecología del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima 2019 [Internet]. [Huacho]: UNJFSC; 2020. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJF_4625c1775c9d64e7ddb1c2ab429c040f

16. Raile M, Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. Madrid: Elsevier; 2018.
17. Pinargote Chancay R del R, Villegas Chiriboga ME, Castillo Merino YA, Merino Conforme MC, Alonso Muñiz GR, Jaime Hernandez NK, et al. Fundamentos Teóricos y Prácticos de Enfermería [Internet]. Manabí - Ecuador: Mawil Publicaciones de Ecuador; 2018. Disponible en: <https://mawil.us/wp-content/uploads/2021/04/fundamentos-teoricos-y-practicos-de-enfermeria.pdf>
18. Vázquez S. Potter PA, Perry AG. Fundamentos de Enfermería. 8.a ed. Barcelona: Elsevier España; 2015. ISBN 978-84-9022-535-6 (edición impresa en español) 1.400 páginas. Enferm Clin [Internet]. 1 de mayo de 2015 [citado 13 de septiembre de 2024];25(3):152–3. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-potter-pa-perry-ag-fundamentos-S1130862115000042>
19. Alejo-Pocoma JL, Arias-Uriona AM. Modelos de medición de la calidad de atención en salud. Rev científica memoria del posgrado [Internet]. 2022 [citado 22 de marzo de 2024];3(2):47–58. Disponible en: <https://posgradofment.umsa.bo/memoriadelposgrado/wp-content/uploads/2023/01/Alejo-Pocoma-Jimmy-Leonardo-Arias-Uriona-Ana-Maria-REVISION.pdf>
20. Dandicourt Thomas C. Modelos de enfermería relacionados con el cuidado preventivo orientado a la comunidad y la familia. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2018 [citado 4 de abril de 2022];34(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2318/406>
21. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. Webinar 4 presentado en; 2021 [citado 19 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
22. Conexión ESAN. Apuntes empresariales. 2016 [citado 27 de noviembre de 2021]. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
23. Merinas A. Gestión de Calidad en los Servicios de Salud [Internet]. ISO 9001:2015. 2024 [citado 13 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2024/03/gestion-de-calidad-en-los-servicios-de-salud/>
24. Ministerio de Salud. Sistemas de gestión de la calidad [Internet]. DESP; 2020. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf

25. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud [Internet]. 2006. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/251477-519-2006-minsa>
26. Fernández CA, Mansilla EJ, Aravena A, Antiñirre B, Garcés Saavedra MI. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enfermería: Cuidados Humanizados [Internet]. 2022 [citado 2 de enero de 2024];11(1). Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2393-66062022000101201&lng=es&nrm=iso&tlng=es
27. Ortega C. Percepción del cliente: Qué es, importancia y factores que influyen [Internet]. QuestionPro. 2021 [citado 13 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/percepcion-del-cliente/>
28. Ríos Cáceres A, Barreto Galeano A, Martínez Duque A. Percepción de la satisfacción. [Bogotá]: Universidad de ciencias aplicadas y ambientales; 2016.
29. Belmar A, Guell M, Chaparro J, Grinspun D. Implementación de buenas prácticas en Enfermería. Revista Médica Clínica Las Condes [Internet]. 1 de mayo de 2018 [citado 18 de junio de 2023];29(3):311–21. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300579>
30. Ander-Egg E. Diccionario de Psicología. Córdoba - Argentina: Editorial Brujas; 2017.
31. Hofstadt Román CJ, Quiles Marcos Y. Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería. Valencia: ISBN: 84-482-4228-9; 2006.
32. Arias JL, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación [Internet]. Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL; 2021. Disponible en: www.tesisconjosearias.com
33. Hernández R, Méndez S, Mendoza C, Cuevas A. Fundamentos de Investigación. DRUKO INTERNATIONAL S.A de c.v, editor. México: McGRAW-HILL Interamericana Editores.; 2017.
34. Cevallos AF, Polo EF, Salgado DJ, Orbea MS. Métodos y Técnicas de Investigación. Guayaquil - Ecuador: Grupo Compás; 2017. 6 p.
35. Arias JL. Técnicas e instrumentos de investigación científica [Internet]. Arequipa: Enfoques Cosulting EIRL; 2020. Disponible en: www.cienciaysociedad.org
36. Triola MF. Estadística. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V; 2018.

X. ANEXOS:

- Matriz de consistencia.
- Propuesta de instrumentos de recolección de datos.
- Confiabilidad del instrumento
- Resultados descriptivos e inferenciales.
- Base de datos.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “PERCEPCIÓN DE LOS PADRES Y LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DEL HOSPITAL RAMÓN CASTILLA ESSALUD. LIMA 2024”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables / Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable 1:	El Profesional de enfermería se identifica, se presenta ante usted con su nombre y apellido.	Enfoque: Cuantitativo.
¿Cuál es relación entre la percepción de los padres y la atención que brinda el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla ESSalud, Lima 2024?	Establecer la relación entre la percepción de los padres y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla ESSalud, Lima 2024.	Existe relación entre la percepción de los padres y la atención que brinda el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla ESSalud, Lima 2024.	La percepción de los padres	El Profesional de enfermería se dirige a su hijo (a) por sus nombres.	Nivel: Descriptivo correlacional de su hijo (a).
			Dimensiones:	El Profesional de enfermería es amable, respetuoso y muestra interés por el bienestar de su hijo (a).	Diseño metodológico: No experimental, de corte transversal,
			Empatía	El Profesional de enfermería establece contacto físico con su hijo (a), lo escucha con atención a Ud.	Población: La población está conformada por 63 padres cuyos menores de 14 años son atendidos en Emergencias Pediátricas
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicos:		El Profesional de enfermería utiliza un lenguaje claro y sencillo cuando le brinda información.	
¿Cuál es la percepción de los padres en su dimensión empatía	Establecer la relación entre la percepción de los padres en su dimensión empatía y la atención	Existe relación entre la percepción de los padres en su dimensión empatía y la atención brindada	Comprensión	El Profesional de enfermería le brinda apoyo permanente.	

<p>asociado a la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla ESSalud? ¿Lima 2024?</p>	<p>brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla ESSalud, Lima 2024.</p>	<p>por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla ESSalud, Lima 2024.</p>		<p>El Profesional de enfermería entiende las necesidades y problemas de su hijo (a).</p> <p>-----</p> <p>El Profesional de enfermería busca una oportunidad para hablar sobre los cambios de salud que está atravesando su hijo (a).</p>	<p>del Hospital Ramón Castilla ESSalud. Lima 2024</p>
<p>¿Cuál es la percepción de los padres en su dimensión comprensión asociado a la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla ESSalud? ¿Lima 2024?</p>	<p>Establecer la relación entre la percepción de los padres en su dimensión comprensión y la atención brindada por el profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla ESSalud, Lima 2024.</p>	<p>Existe relación entre la percepción de los padres en su dimensión comprensión y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla ESSalud, Lima 2024.</p>	<p>-----</p> <p>Comunicación</p>	<p>El Profesional de enfermería le explica y orienta de manera clara y adecuada sobre los cuidados que debe tener con su hijo (a).</p> <p>El Profesional de enfermería explica claramente la medicación que se administra y los procedimientos que se le realizan a su hijo (a).</p> <p>El Profesional de enfermería responde a las dudas en relación a la situación de su hijo (a).</p> <p>El Profesional de enfermería ha realizado Actividades recreativas y distractoras dirigidas a su hijo (a).</p>	<p>Muestra: Tamaño de muestra (n) Tamaño población de estudio (N) = 63 padres $Z_{1-\alpha/2}$ = Nivel de confianza al 95% =1, 96 Probabilidad de éxito (p) = 40%</p>
<p>¿Cuál es la percepción de los padres en su dimensión comunicación asociado a la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla ESSalud? ¿Lima 2024?</p>	<p>Establecer la relación entre la percepción de los padres en su dimensión comunicación y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla ESSalud, Lima 2024.</p>	<p>Existe relación entre la percepción de los padres en su dimensión comunicación y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla ESSalud, Lima 2024.</p>			<p>Probabilidad de fracaso (q) = 60% Precisión (E) =5%. n=54 Estará comprendida por 54 menores de 14 años. Escala de Medición:</p>

<p>Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla ESSalud, Lima 2024?</p>	<p>del Hospital Ramón Castilla ESSalud, Lima 2024.</p>	<p>comunicación y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla ESSalud, Lima 2024.</p>	<p>Variable 2: Atención que brinda la enfermera Dimensiones: ----- Técnico</p>	<p>El Profesional de enfermería llama por su nombre a su hijo (a) cuando lo atiende. El Profesional de enfermería brinda Información sobre las instalaciones del servicio. El Profesional de enfermería siempre atiende De manera personalizada. El Profesional de enfermería le trata con respeto y amabilidad. El Profesional de enfermería utiliza un lenguaje claro y sencillo cuando brinda información. El Profesional de enfermería le brinda apoyo emocional permanente. El Profesional de enfermería entiende las Necesidades y problemas de su hijo (a). El tono de voz del Profesional de Enfermería durante la atención es adecuado. El Profesional de enfermería saluda Atentamente cuando ingresa al ambiente de</p>	<p>Siempre (3) Frecuentemente (2), A veces (1) y SI (2) NO (0) Instrumentos de recolección de datos Técnica: - La Observación - Encuesta Instrumento: - Cuestionario - Ficha de datos El instrumento se halla adaptado al modelo de calidad de Avedis Donabedian. Y a la teoría de Watson (1979), citado por Ann y Alligood (2014),</p>
---	--	--	---	--	---

				<p>Observación.</p> <p>El Profesional de enfermería se presenta con Su nombre cuando atiende.</p> <p>El Profesional de enfermería orienta sobre las normas del servicio.</p>	<p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</p> <p>- El procesamiento de datos se desarrollará con el programa estadístico SPSS 25.</p>
			<p>-----</p> <p>Interpersonal</p>	<p>El Profesional de enfermería atiende rápido Cuando se lo solicita.</p> <p>El Profesional de enfermería me orienta Claramente sobre los efectos del tratamiento farmacológico administrado a mi hijo (a).</p> <p>El Profesional de enfermería le brinda Confianza durante la administración del Tratamiento farmacológico a su hijo (a).</p> <p>Durante la administración del tratamiento farmacológico, el Profesional de enfermería se preocupaa por los posibles efectos adversos de la terapia.</p> <p>El Profesional de enfermería, le brinda atención permanente las 24 horas.</p>	<p>farmacológico</p>

			<p>-----</p> <p>Confort</p>	<p>El Profesional de enfermería se preocupa por la comodidad e higiene de su hijo (a).</p> <p>El Profesional de enfermería se esfuerza para que su hijo (a) pueda descansar cómodamente.</p> <p>El Profesional de enfermería es amable a Pesar de tener situaciones difíciles.</p> <p>El Profesional de enfermería se sienta con su hijo (a) para entablar una conversación.</p> <p>El Profesional de enfermería habla con su hijo (a) amablemente.</p> <p>El Profesional de enfermería escucha a su hijo (a) con atención.</p>	
--	--	--	------------------------------------	---	--

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

INSTRUMENTOS

PRESENTACIÓN: Estimadas (os) padres de familia, el presente instrumento tiene el propósito de conocer su percepción sobre los cuidados que brinda el Profesional de Enfermería que recibe su niño o niña durante la estancia en Observación Pediátrica. Se le agradecerá responder con la verdad cada uno de los enunciados.

Su participación es anónima y en todo momento se resguardará la información brindada. Muchas gracias.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente los enunciados antes de contestar. Asegúrese de contestar todos los enunciados. Para cada ítem responderá con una sola respuesta:

1. Edad:

2. Parentesco: a. Madre b. Padre

3. Grado de Instrucción: a. Primaria b. Secundaria c. Superior

4. Procedencia: a. Costa b. Sierra c. Selva

5. Edad de su hijo:

Escala de Likert

Instrumento 1: LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES		Sie mpr e	Frec uent eme nte	A vece s
EMPATÍA		3	2	1
1	El Profesional de enfermería se identifica, se presenta ante usted con su nombre y su función.	3	2	1
2	El Profesional de enfermería se dirige a su hijo (a) por sus nombres.	3	2	1
3	El Profesional de enfermería es amable, respetuoso, y muestra interés por el bienestar de su hijo (a).	3	2	1
4	El Profesional de enfermería establece contacto físico con su hijo (a), lo escucha con atención a Ud.	3	2	1

COMPRENSIÓN				
5	El Profesional de enfermería comprende que está usted atravesando una situación difícil con la salud de su hijo (a) y le presta una atención especial.	3	2	1
6	El Profesional de enfermería consigue de alguna forma con una buena actitud que su hijo (a) se deje realizar algún tipo de procedimiento.	3	2	1
7	El Profesional de Enfermería le Informa que lo llame cuando necesite ayuda su hijo (a) se sienta mal.	3	2	1
COMUNICACIÓN				
8	El Profesional de enfermería busca una oportunidad para hablar sobre los cambios de salud que está atravezando su hijo (a).	3	2	1
9	El Profesional de enfermería le explica y orienta de manera clara y adecuada sobre los cuidados que debe tener con su hijo (a).	3	2	1
10	El Profesional de enfermería explica claramente la medicación que se administra y los procedimientos que se le realizan a su hijo (a).	3	2	1
11	El Profesional de enfermería responde a las dudas en relación a la situación de su hijo (a).	3	2	1
12	El Profesional de enfermería ha realizado actividades recreativas y distractoras dirigidas a su hijo (a).	3	2	1

Escala:

si no

2

1

Instrumento 2:			
ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA		SI	NO
TÉCNICO.			
1	El Profesional de enfermería llama por su nombre a su hijo (a) cuando lo atiende	2	2
2	El Profesional de enfermería brinda información sobre las instalaciones del servicio.	2	2

73

3	El Profesional de enfermería siempre atiende de manera personalizada.	2	2
4	El Profesional de enfermería le trata con respeto y amabilidad.	2	2
5	El Profesional de enfermería utiliza un lenguaje claro y sencillo cuando brinda información.	2	2
6	El Profesional de enfermería le brinda apoyo emocional permanente.	2	2
7	El Profesional de enfermería entiende las necesidades y problemas de su hijo (a).	2	2
8	El tono de voz del Profesional de Enfermería durante la atención es adecuado.	2	2
9	El Profesional de enfermería saluda atentamente cuando ingresa al ambiente de Observación.	2	2
10	El Profesional de enfermería se presenta con su nombre cuando atiende.	2	2
11	El Profesional de enfermería orienta sobre las normas del servicio.	2	2
INTERPERSONAL			
12	El Profesional de enfermería atiende rápido cuando se lo solicita.	2	2
13	El Profesional de enfermería me orienta claramente sobre los efectos del tratamiento farmacológico administrado a mi hijo (a).	2	2
14	El Profesional de enfermería le brinda confianza durante la administración del tratamiento farmacológico a su hijo (a).	2	2
15	Durante la administración del tratamiento farmacológico, el Profesional de enfermería se preocupa por los posibles efectos adversos de la terapia.	2	2
16	El Profesional de enfermería, le brinda atención permanente las 24 horas.	2	2
17	El Profesional de enfermería se preocupa por la comodidad e higiene de su hijo (a).	2	2
CONFORT			
18	El Profesional de enfermería se esfuerza para que su hijo (a) pueda descansar cómodamente.	2	2
19	El Profesional de enfermería es amable a pesar de tener situaciones difíciles.	2	2
20	El Profesional de enfermería se sienta con su hijo (a) para entablar una	2	2

	conversación.		
21	El Profesional de enfermería habla con su hijo (a) amablemente.	2	2
22	El Profesional de enfermería escucha a su hijo (a) con atención.	2	2

ANEXO 3: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

PRUEBA PILOTO

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados
,656	,605

Estadísticas de Total de Elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida
PERCEPCIÓN	107,3000	13,567	,661
EMPATÍA	124,9000	24,544	,123
COMPRENSIÓN	127,3000	20,456	,383
COMUNICACIÓN	124,3000	20,233	,357
ATENCIÓN	94,6000	17,600	,524
TÉCNICO	113,8000	20,622	,522
INTERPERSONAL	123,7000	23,789	,148
CONFORT	126,3000	25,122	,003

ANEXO 4: RESULTADOS ESTADISTICOS E INFERENCIALES

Tabla 1.1 Percepción de los padres relacionado con la Atención que brinda el Profesional de Enfermería

Nivel	Atención que brinda el Profesional de Enfermería						Total	
	BAJA		MEDIA		ALTA			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Percepción de los padres	BAJA	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
	MEDIA	0	0,00	30	55,56	0	0,00	30
	ALTA	3	5,56	12	22,22	9	16,67	24
Total		3	5,56	42	77,78	9	16,67	54

Fuente: Observación de Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Interpretación: En tabla 1.1, el 5,56 % (3 padres) presentan alta percepción en relación a la baja atención brindada por el Profesional de Enfermería, Además, el 55,56% (30 padres) muestran una percepción media respecto a la media atención brindada, Se evidencio que el 22,22% (12 padres) fue una relación alta – media, mientras que el 16,67% (9 padres) fue alta la percepción y atención. Por lo tanto, se concluye que el 55,56% (30 padres) tiene percepción media en relación a la atención que brinda el Profesional de Enfermería

Tabla 1.2 Frecuencia de la percepción de los padres en su dimensión Empatía relacionado con la Atención que brinda el Profesional de Enfermería

Nivel	Atención que brinda el Profesional de Enfermería							Total
	de Enfermería							
	BAJA		MEDIA		ALTA3			
		fi	%	fi	%	fi	%	fi
Dimensión Empatía	BAJA	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
	MEDIA	0	0,00	33	61,11	0	0,00	33
	ALTA	1	1,85	17	31,48	3	5,56	21
Total		1	1,85	50	92,59	3	5,56	54

Fuente: Observación de Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Interpretación: En la tabla 1.2, se evidencia que el 1,85% (1 padres) presentan alta percepción con respecto a la dimensión Empatía y tienen baja atención que brinda el Profesional de Enfermería. En cambio, el 61,11% (33 padres) mostraron una percepción media respecto a la media atención, mientras el 31,48% (17 padres) fue una relación alta – media, además el 5,56% (3 padres) fue alta la percepción y atención. Por lo tanto, se concluye que el 61,11% (33 padres) tiene percepción media en su dimensión Empatía con relación a la atención que brinda el Profesional de Enfermería.

Tabla 1.3 Frecuencia de la percepción de los padres en su dimensión Comprensión relacionado con la Atención que brinda el Profesional de Enfermería

Nivel	Atención que brinda el Profesional de Enfermería							Total
	de Enfermería							
	BAJA		MEDIA		ALTA			
		fi	%	fi	%	fi	%	fi
Dimensión Comprensión	BAJA	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
	MEDIA	0	0,00	29	53,70	0	0,00	29
	ALTA	1	1,85	20	37,04	4	7,41	25
Total		1	1,85	49	90,74	4	7,41	54

Fuente: Observación de Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Interpretación: En la tabla 1.3, se estima que el 1,85% (1 padres) presentan alta percepción con respecto a la dimensión comprensión tienen una baja atención que brinda el Profesional de Enfermería. Además, el 53,70% (29 padres) muestran una percepción media respecto a la media atención, Se evidencio que el 37,04% (20 padres) fue una relación alta – media, y un 7,41% (4 padres) fue alta la percepción y atención. Por lo tanto, se concluye que el 53,70% (29 padres) tiene percepción media en su dimensión comprensión y la atención que brinda el Profesional de Enfermería.

Tabla 1.4 Frecuencia de la percepción de los padres en su dimensión Comunicación relacionado con la Atención que brinda el Profesional de Enfermería

Nivel	Atención que brinda el Profesional de Enfermería						Total	
	BAJA		MEDIA		ALTA			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Dimensión Comunicación	BAJA	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
	MEDIA	0	0,00	28	51,85	0	0,00	28
	ALTA	1	1,85	23	42,59	2	3,70	26
Total		1	1,85	51	94,44	2	3,70	54

Fuente: Observación de Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Interpretación: En la tabla 1.4, se observa una alta percepción del 1,85% (1 padres) con respecto a la dimensión comunicación le corresponde baja atención. Mientras, el 51,85% (28 padres) muestran una percepción media respecto a la media atención, un 42,59% (23 padres) fue alta la percepción y media la atención. El 3,70% (2 padres) mostraron alta la percepción y atención. Por lo tanto, se concluye que el 51,85% (28 padres) tiene percepción media en su dimensión comunicación y la atención que brinda el Profesional de Enfermería.

*Resultados inferenciales según dimensiones de la variable1 respecto a la
variable2*

Tabla 3.1 *Relación entre la percepción de los padres en su dimensión Empatía
y la atención brindada por el Profesional de Enfermería*

Correlaciones		DIMENSIÓN EMPATÍA	
Rho de Spearman	DIMENSIÓN EMPATÍA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	54
	ATENCION	Coeficiente de correlación	,628
		Sig. (bilateral)	,015
		N	54

Nota: Resultados extraídos del programa estadístico SPSS 25

Interpretación; Para la relación Percepción de los padres en su dimensión Empatía y Atención brindada por el Profesional de Enfermería se consiguió como resultado un valor Rho spearman de **,628** que indica nivel de correlación positiva considerable, con valor de significancia de **0,015**, menor a 0.05 se deduce **rechazar la hipótesis nula** y aceptar la hipótesis alterna. Es concluyente, existe relación entre la percepción de los padres en su **dimensión empatía** y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Tabla 3.2 Relación entre la percepción de los padres en su dimensión Comprensión y la atención brindada por el Profesional de Enfermería

Correlaciones				
		DIMENSION		
		COMPRESIÓN		
Rho de Spearman	DIMENSION	Coefficiente de correlación	1,000	
		COMPRESIÓN	Sig. (bilateral)	.
			N	54
	ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	,678	
		Sig. (bilateral)	,009	
		N	54	

Nota: Resultados extraídos del programa estadístico SPSS 25

Interpretación; Para la relación Percepción de los padres en su dimensión Comprensión y Atención brindada por el Profesional de Enfermería se obtuvo como resultado un valor Rho spearman de **,678** y señala un nivel de correlación positiva considerable. En un valor de significancia de **0,009** menor a 0.05 se deduce **rechazar la hipótesis nula** y aceptar la hipótesis alterna. Por tanto, existe relación entre la percepción de los padres en su **dimensión Comprensión** y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.

Tabla 3.3 Relación entre la percepción de los padres en su dimensión Comunicación y la atención brindada por la Profesional de Enfermería.

Correlaciones		DIMENSION	
		COMUNICACIÓN	
Rho de Spearman	DIMENSION	Coefficiente de correlación	1,000
	COMUNICACIÓN	Sig. (bilateral)	.
		N	54
		ATENCION	Coefficiente de correlación
		Sig. (bilateral)	,005
		N	54

Nota: Resultados extraídos del programa estadístico SPSS 25

Interpretación; Para la relación Percepción de los padres en su dimensión Comunicación y Atención brindada por el Profesional de Enfermería se alcanzó resultado de valor Rho spearman de **,625** que indica nivel de correlación positiva considerable junto a un valor de significancia de **0,005**, menor a 0.05 se induce por **rechazar la hipótesis nula** y aceptar la hipótesis alterna. Por ende, existe relación entre la percepción de los padres en su **dimensión Comunicación** y la atención brindada por el Profesional de Enfermería en Emergencias Pediátricas del Hospital Ramón Castilla EsSalud. Lima 2024.