



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Calidad de la atención de enfermería y nivel de satisfacción de
los familiares del paciente crítico pediátrico**

AUTORA:

Alcívar Ruíz, Johanna Jazmín

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada, Johanna Jazmín Alcívar Ruíz**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Dra. Paola Silva Gutiérrez, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 05 días del mes de octubre del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Johanna Jazmín Alcívar Ruíz**

DECLARO QUE:

El documento **Calidad de la atención de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares del paciente crítico pediátrico** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 05 días del mes de octubre del año 2024

LA AUTORA

Johanna Alcívar R.

Johanna Jazmín Alcívar Ruíz



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Johana Jazmín Alcívar Ruíz**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Calidad de la atención de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares del paciente crítico pediátrico**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 05 días del mes de octubre del año 2024

LA AUTORA:

Johana Alcívar R.

Johana Jazmín Alcívar Ruíz



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Ensayo-Alcivar Ruíz Johanna
Jazmín 26sep

2%
Textos
sospechosos

1% Similitudes
0% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes
mencionadas

**3% Idiomas no reconocidos
(ignorado)**

**< 1% Textos potencialmente
generados por la IA**

Nombre del documento: Ensayo-Alcivar Ruíz Johanna Jazmín
26sep.docx
ID del documento: 5f6e463fc73f6ce7472fcb700dcf0bd837d2ad7a
Tamaño del documento original: 362,8 kB
Autores: []

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 27/9/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 27/9/2024

Número de palabras: 6917
Número de caracteres: 47.111

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Explorando los Desafíos Actuales en la Gestion de Carga Laboral y Salud ... #02a2fa El documento proviene de mi biblioteca de referencias 14 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (430 palabras)
2	REVISION DE ENSAYO GENESIS PINELA.doc REVISION DE ENSAYO GENES... #8f59c7 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 9 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (428 palabras)
3	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/23284/1/UCSG-CS18-22828.pdf 10 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (402 palabras)
4	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/18839/3/T-UCSG-POS-MGSS-344.pdf.txt 11 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (406 palabras)

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiar mi camino, ya que es el único que, con su divina sabiduría, me guio en mi proyecto. Agradezco también a mis docentes por sus enseñanzas, su educación y los valores que me inculcaron durante este año. Estoy eternamente agradecida con mi familia por su apoyo incondicional en cada paso que he dado profesionalmente, y en especial a nuestra tutora por habernos dado todas las pautas para iniciar este proyecto y terminarlo con éxito. Sin duda, no hay palabras para describir lo feliz que estoy por haber llegado hasta aquí. ¡GRACIAS!

JOHANNA JAZMÍN ALCÍVAR RUÍZ

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de grado a Dios porque, sin ti, no hubiera logrado nada. Siempre bendices mi camino y fuiste tú, Señor, quien me dio las fuerzas para no rendirme en esto. Queridos padres, fueron mi inspiración para que yo siguiera adelante; ustedes siempre serán mi fortaleza y mi debilidad. Cómo quisiera que fueran eternos y que cada meta y sueño que logre lo disfruten a mi lado. A mis bebés, Sebastián e Íker, los amo, y esto va por ustedes, vidas mías. Sé que seré un ejemplo para ustedes, mis amores, y por eso les dedico todo mi esfuerzo.

JOHANNA JAZMÍN ALCÍVAR RUÍZ

Introducción

La atención de enfermería constituye un elemento crucial en el cuidado integral de los pacientes infantiles que se encuentran en estados de salud delicados. Este contexto particular demanda un nivel de atención especializado y sensible a las necesidades específicas de los niños y sus familias, donde la calidad del cuidado no solo impacta en el bienestar físico del paciente, sino también en su bienestar emocional y en la experiencia global de la atención médica. Incluso, como lo mencionó González et al. (2023), la influencia de la enfermedad se ramifica más allá del individuo afectado, alcanzando profundamente las dinámicas familiares y, en ocasiones, resonando en el tejido social cercano a quienes la padecen.

En este contexto, es fundamental comprender la importancia de la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los familiares en pacientes críticos pediátricos, ya que ello coadyuva a mejorar los estándares de atención y fomentar un entorno de cuidado integral. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), cada año se reportan entre 5,7 y 8,4 millones de defunciones debido a la baja calidad de la atención en salud en países de ingresos bajos y medios, representando hasta un 15% del total de muertes en estas regiones. Por otro lado, el Banco Mundial (2021) estima que cerca de 350 millones de niños y niñas a nivel global no tienen acceso a servicios de cuidado infantil que cumplan con estándares de calidad; esto revela la importancia de abordar y mejorar la calidad de la atención de enfermería en el ámbito pediátrico crítico.

La situación a nivel regional también presenta desafíos que resaltan dicha necesidad, donde, según la Organización Panamericana de la Salud (2024), los niños de la región son reconocidos como el recurso más valioso, lo que subraya la necesidad de salvaguardar sus derechos para lograr un desarrollo integral. Sin embargo, el Banco Mundial (2019), a través de un estudio externo, determinó deficiencias en la calidad de atención en el sector de la salud en países como Colombia, donde el sistema integrado recibe una puntuación de 1.5 sobre 4, mientras que en Seguridad - atención hospitalaria obtuvo 2 y Eficacia - atención de niños 3. Estas cifras reflejan la urgencia de mejorar la

calidad de la atención de enfermería en el ámbito pediátrico crítico a nivel regional latinoamericano, lo que puede disminuir la confianza de los familiares en el sistema sanitario y, por ende, en su satisfacción.

En Ecuador, estudios recientes han evidenciado preocupaciones similares respecto a la calidad de la atención de enfermería en el ámbito pediátrico crítico. Salcedo (2020), acerca de un hospital en Babahoyo, específicamente en el área pediátrica, reveló que existe una relación entre la calidad de atención y satisfacción de padres, y que la causa de insatisfacción para el 63% de ellos es por la capacidad de respuesta regular del personal, y para un 42% por su capacidad técnica regular. No obstante, la satisfacción puede ser subjetiva como lo establece Canché (2019), cuyo estudio en el área pediátrica de un hospital de Ibarra, arrojó niveles de satisfacción variantes con un 44.29% de los usuarios calificando el servicio de enfermería como regular, mientras que solo el 19% tuvo un nivel de satisfacción elevado. Estas investigaciones destacan desafíos específicos que enfrenta la labor enfermera en la prestación de servicios integrales y de calidad a los pacientes pediátricos críticos, subrayando la necesidad urgente de intervenciones y mejoras en este aspecto fundamental de la atención sanitaria.

A partir de lo mencionado, la pregunta central de este ensayo es ¿cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los familiares del paciente crítico pediátrico? El presente trabajo de investigación se centra en analizar la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería ofrecidos a los pacientes pediátricos en estado crítico y los niveles de satisfacción de sus familiares. Por tanto, respaldamos la hipótesis de que los cuidados de enfermería de alta calidad no sólo mejoran los resultados clínicos de los pacientes pediátricos en estado crítico, sino que también influyen en la percepción de satisfacción de los familiares, otro elemento básico en la prestación de servicios sanitarios de excelencia.

Este objetivo se logró mediante la definición de los cuidados de enfermería en los cuidados críticos pediátricos. El trabajo intenta explicar el concepto y las dimensiones de la calidad de los cuidados de enfermería mediante la revisión de las teorías pertinentes.

A continuación, se analiza la importancia del papel de los familiares en las situaciones de salud crítica pediátrica, junto con las valoraciones y los niveles de satisfacción de los padres. Por último, se explora la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los familiares, se discuten las implicaciones prácticas de los resultados obtenidos y se presentan las conclusiones pertinentes.

Definición de atención de enfermería en el contexto pediátrico crítico

La atención de enfermería ha sido conceptualizada de diversas formas por distintos autores a lo largo del tiempo, de las cuales, una definición clásica es la de Virginia Henderson en 1966, quien la describe como la función única de la enfermería, que consiste en ayudar al individuo, sano o enfermo, en la ejecución de aquellas actividades que contribuyen a su salud o a su recuperación (o a una muerte serena) que este realizaría sin ayuda si tuviera la fuerza, la voluntad y los conocimientos necesarios (Yáñez et al., 2021). Esta definición resalta la importancia de la enfermería en el apoyo al paciente en todas las etapas de su proceso de salud-enfermedad, aunque asumen una visión tradicional y paternalista de la enfermería, donde se asume que el enfermero es el proveedor de ayuda y que el paciente es pasivo y dependiente.

Por otro lado, según la Asociación Americana de Enfermería (ANA, por sus siglas en inglés), la atención de enfermería se define como el proceso mediante el cual se diagnostican y tratan los problemas de salud reales o potenciales, así como también promover el cuidado integral de individuos, familias, comunidades y poblaciones (ANA, 2017). No obstante, esta institución también señala que el quehacer de la profesión de enfermería como tal no tiene una respuesta típica. Esta definición destaca el enfoque holístico y orientado a la resolución de problemas que caracteriza la práctica de enfermería, desde la toma de decisiones cruciales sobre tratamientos urgentes hasta la administración de vacunas en entornos escolares; es decir, las responsabilidades pueden abarcar una amplia gama de tareas dentro del ámbito de la enfermería.

En el ámbito de cuidados pediátricos críticos, la atención de enfermería tiene características únicas y se refiere a un conjunto de acciones y cuidados especializados

dirigidos a niños en estado crítico; esto comprende enfermedades graves, procedimientos médicos invasivos o traumas severos (Melgarejo et al. 2022; Sepúlveda & Rivas, 2021). En este contexto, la atención de enfermería abarca el cuidado integral de sus necesidades físicas, emocionales y psicosociales, así como el apoyo a sus familiares durante momentos de gran estrés y ansiedad. En consecuencia, se debe reconocer que la definición y la práctica de la atención de enfermería están en constante cambio, influenciadas por los avances científicos y tecnológicos, así como por las transformaciones en el contexto social y sanitario.

Concepto y dimensiones de la calidad en la atención de enfermería

La calidad en la atención de enfermería es un pilar esencial en los servicios de salud, esta comprende la habilidad de los enfermeros para proporcionar cuidados efectivos, seguros, basados en la evidencia y enfocados en el paciente; este concepto incluye un enfoque holístico que integra aspectos clínicos, humanísticos y éticos. (Castillo et al., 2023). Se destaca el hecho de que la calidad de atención es multifacética variando según el contexto investigativo, las necesidades del paciente y los estándares profesionales.

Dentro de las formas de evaluación de la calidad en el contexto de la enfermería existen varios factores que se deben considerar, entre ellos la eficacia de la atención que incluye el conseguir los resultados deseados en el paciente, también se analiza la eficiencia que considera la gestión de los recursos. Se incluye la seguridad que se relaciona con la prevención de daños y errores durante la atención. La accesibilidad, o disponibilidad oportuna de los servicios de enfermería cuando son necesarios. La equidad, que asegura que todos los pacientes sin importar su origen, género, orientación sexual o condición socioeconómica tengan acceso a la misma calidad de atención; y para terminar, la satisfacción del paciente y sus familiares, que refleja la percepción positiva sobre la atención recibida y su efecto en la experiencia global de cuidado (Quijije et al., 2023; Santiago et al., 2020).

Las dimensiones asociadas a la enfermería guardan relación con los siete parámetros que la OMS define para la calidad de atención de la salud, las cuales son esenciales para optimizar la atención sanitaria en cualquier entorno. Estas dimensiones son la eficacia, seguro, centrado en las personas, oportuno, equitativo, integrado y eficiente (OMS, 2024). En relación con el cuidado de pacientes críticos, estas se reflejan en prácticas que garantizan intervenciones precisas y seguras, un trato humano y respetuoso, el acceso inmediato a cuidados intensivos, y un uso eficiente de los recursos (González et al. 2023).

Una de las principales características del enfoque señalado es que también potencia la habilidad de los profesionales de enfermería para proporcionar una atención que es competente en términos técnicos y empáticos. En consecuencia, las dimensiones propuestas por la OMS resultan relevantes y útiles en la atención de enfermería, ya que promueven una atención integral en entornos demandantes como las unidades de cuidados intensivos.

No obstante, la enfermería como una disciplina también ha desarrollado dimensiones particulares que evalúan la calidad de atención en su propia rama. Es así que, las dimensiones específicas de la calidad de atención de enfermería, según León (2023), se enfocan en tres componentes que involucran la capacidad técnica, la dimensión interpersonal del cuidado y el confort ofrecido por el personal de enfermería. Desde otro enfoque, para Lages (2016), en la calidad de la atención de enfermería se contemplan tres elementos que son la estructura, el proceso y los resultados.

Hablar de la enfermería desde una perspectiva individual no implica que se aleje del contexto general de la salud; por el contrario, resalta su papel esencial dentro del sistema sanitario. Cabe señalar que, en términos generales, la calidad de atención de salud se refiere a la excelencia y eficiencia con la que se brindan servicios de salud a los pacientes, abarcando todos los aspectos del sistema de salud (Soto et al., 2022). De manera simultánea y más concreta, la calidad de los cuidados de enfermería evalúa el desempeño del personal de enfermería en términos de prestación de servicios y mide su

competencia, empatía y efectividad de los cuidados prestados (Menéndez et al., 2020). Por último, los cuidados de enfermería se describen como las intervenciones y cuidados directos que prestan las enfermeras a los pacientes en las cinco fases en función de sus necesidades individuales para garantizar su bienestar (De las Salas et al., 2023). Cada concepto se interrelaciona con la provisión y evaluación de los cuidados desde niveles de especificidad dentro del ámbito de la salud.

Aproximación teórica a la calidad de atención de enfermería y satisfacción

Entre las más relevantes en el ámbito de los cuidados de enfermería para comprender y aplicar para mejorar la calidad de los cuidados y la satisfacción de los pacientes y sus familias se encuentran varias teorías: la Teoría del Cuidado de Jean Watson y la teoría del proceso de enfermería de Ida Jean Orlando.

Tabla 1

Teoría de calidad de atención de enfermería y satisfacción

Teoría	Principios claves	Aplicación en Enfermería Pediátrica Crítica
Teoría del Cuidado de Jean Watson	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado centrado en la persona; Empatía y compasión (Caballero & Alves, 2023). • Bienestar integral del paciente (Rosas et al., 2020). 	Promueve atención humanizada que mejora la recuperación y satisfacción del paciente, considerando aspectos emocionales y espirituales (Valencia & Rodríguez, 2021).
Teoría del Proceso de Enfermería de Ida Jean Orlando	<ul style="list-style-type: none"> • Juicio profesional. • Identificación y validación de necesidades del paciente. • Personalización de intervenciones 	Facilita respuesta rápida y efectiva a necesidades de pacientes pediátricos críticos, mediante observación y comunicación efectiva (Chamba et al., 2022).

Nota. Adaptado de *Del cuidado humano al cuidado del ambiente*, por Caballero y Alves, (2023). *Index de Enfermería*, 32(2). *Reflexión de la humanización de la atención: Teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación*, por Valencia y Rodríguez (2021), *Benessere. Revista de Enfermería*, 6(1).

La calidad de la atención en enfermería tiene uno de sus cimientos en la calidad de las interacciones entre el personal de enfermería, los pacientes y sus familias. Por tal

motivo, es vital que las enfermeras muestren empatía, compasión y un sincero interés en el bienestar del paciente, entendiendo que la atención abarca aspectos físicos, emocionales, psicológicos y espirituales. Esta visión cobra especial importancia en el cuidado de pacientes pediátricos críticos, donde la capacidad de interpretar síntomas sutiles a través del juicio profesional es esencial debido a las limitaciones en la comunicación de los niños. Aplicar esta teoría facilita una atención adaptativa, involucrando a los padres para fomentar un entorno colaborativo que favorezca tanto la recuperación como el bienestar del paciente.

Importancia del familiar en una situación crítica

La presencia y participación activa de los familiares en situaciones críticas de salud, especialmente en el ámbito pediátrico, son aspectos de suma importancia que han sido ampliamente reconocidos en la literatura académica y científica (Gálvez & Mesta, 2020). Uno de los principales argumentos a favor de la participación de los familiares es el papel fundamental que desempeñan como cuidadores primarios del paciente (Ceballos et al., 2021). Este requisito se basa en que los familiares son quienes mejor conocen las necesidades y preferencias del paciente, más aún en el caso de un niño. La implicación de la familia en la asistencia ayudará a conocer mejor la historia clínica del paciente, la adherencia al tratamiento y a notar a tiempo los cambios en el estado de salud.

Se destaca el hecho de que cuando el niño padece situaciones de estrés o ansiedad, el acompañamiento familiar ayuda a que se pueda tranquilizar y tener una mayor seguridad que le permita afrontar su situación de salud. Bajo este contexto se determina que los familiares pueden ser grandes copartícipes del personal de enfermería; es decir, ayudan en la entrega de información y en la toma de decisiones sobre la atención. En este punto, la teoría del apego de Bowlby señala que los niños junto a sus padres o quien los cuida, inician su desarrollo emocional teniendo influencia en el bienestar a lo largo de su vida (Bernal & Avello, 2023). En el campo hospitalario, esta relación permite una mayor percepción de seguridad en el niño, lo cual conlleva a reducir el estrés y la ansiedad, propios de la hospitalización y la enfermedad.

Es muy necesario señalar que la participación de los miembros de la familia de los pediatras gravemente enfermos puede plantear muchos desafíos. Por ejemplo, el plan de atención generó opiniones disidentes entre los miembros de la familia, lo que generó tensión entre la autonomía del paciente y el deber del personal de enfermería de garantizar la seguridad y la buena atención al paciente. El personal de enfermería y las familias deben comunicarse de una manera abierta y transparente, y esforzarse por alcanzar un compromiso en relación con los derechos e intereses del niño. Para repetir, al cuidar a un paciente pediátrico gravemente enfermo, la participación de la familia es muy importante para la implementación de un enfoque de atención coordinada centrada en el paciente que atienda y promueva los aspectos de bienestar físico, emocional y social del paciente.

Medición de la satisfacción parental

Un indicador de calidad del servicio en el tratamiento de pacientes pediátricos gravemente enfermos es la satisfacción de los padres, que manifiesta actitudes hacia la visión general de la atención recibida por ellos y el niño durante su experiencia en el hospital. Esta puede verse influenciada por varias condiciones que pueden generar sentimientos bastante diferentes entre los padres. Como cuáles eran sus expectativas anteriores, cómo fue su experiencia anterior en este sistema de salud, qué tan bien sintieron que el equipo médico se comunicó con ellos y cuál es su visión de la mejora con respecto a la salud de su hijo (Vizcarra et al., 2022). Por tanto, es responsabilidad de los profesionales sanitarios comprender adecuadamente las necesidades y preocupaciones de los padres para poder adaptar adecuadamente la atención que prestan, con vistas a mejorar la calidad y garantizar que la experiencia hospitalaria sea agradable para el niño y su familia.

En la población pediátrica, el cuestionario CARE-Q es uno de los instrumentos clave para evaluar la calidad de la atención de enfermería en un hospital. Incluye seis dimensiones que reflejan diversos aspectos de la atención de enfermería. Cada dimensión está formada por una serie de ítems que describen situaciones específicas

relacionadas con la atención, puntuadas en una escala de Likert; esto permite una medición detallada y precisa. Accesibilidad a la enfermera, claridad en la comunicación y entrega de información, comodidad, anticipación de necesidades, generación de confianza y seguimiento de la eficacia son las dimensiones (Arcentales et al., 2021).

La encuesta CARE-Q analiza la calidad de la atención de enfermería desde perspectivas diferentes, incluidas las dimensiones de ritmo y accesibilidad, capacidad de anticipación y generación de confianza. Esta herramienta es una lista de verificación que se puede utilizar para optimizar la atención pediátrica proporcionada por las enfermeras, identificando fortalezas y debilidades de la atención enfermera.

Otro ejemplo es el Cuestionario de Calidad de Atención de Enfermería (CUCACE), herramienta desarrollada para evaluar la percepción de la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería. Los tres componentes del cuestionario son: (i) Experiencias en Atención de Enfermería, (ii) Satisfacción con la Atención de Enfermería y (iii) información demográfica (Manrique et al., 2021). Es muy relevante en la atención del paciente pediátrico ya que a través del CUCACE será posible identificar las áreas en las que se podría mejorar la atención que recibe el niño para que sea adecuada y enfocada a sus necesidades, dando confianza a los padres o cuidadores sobre el servicio.

Otra es el desarrollo de herramientas que están dirigidas a hospitales públicos: un ejemplo es la Calidad del Servicio de Hospitales Públicos. Se diseñó para evaluar la calidad de los servicios de salud en hospitales públicos debido a sus características específicas y necesidades peculiares (Endeshaw, 2020). En este caso, se centra en la percepción del consumidor sobre la atención en relación con diferentes aspectos de accesibilidad, efectividad y equidad en la prestación. También existe el modelo SERVQHOS, que tiene como objeto de estudio la calidad de la atención hospitalaria y adaptó ítems y escalas de medición del formato SERVQUAL a las idiosincrasias de la atención médica (Tlacuilo et al., 2021).

En otras palabras, la satisfacción hospitalaria se mide a través de diversos modelos, cada uno con sus propias metodologías. No obstante, estas herramientas de medición permiten la detección temprana de deficiencias en este aspecto, lo cual evidentemente permite una mejor gestión. Por otro lado, se destaca la característica multidimensional de la satisfacción, siendo influenciada por diversos factores; en este punto, se pueden aplicar herramientas totalmente diferentes para analizar las dimensiones de la calidad de la atención.

Aparte de los instrumentos cuantitativos, se emplean también métodos cualitativos como entrevistas semiestructuradas y grupos focales con el fin de explorar en detalle las experiencias y percepciones de los padres respecto a la atención recibida. Los enfoques cualitativos permiten obtener información contextualizada sobre los factores que afectan la satisfacción de los padres, y ayudan a identificar áreas de mejora que podrían pasar desapercibidas.

Se debe reconocer que la satisfacción de los padres no es un concepto unidimensional, sino que puede verse influida por varios componentes, como por ejemplo la calidad técnica de la atención, el trato personal que se ha dado al niño y a la familia, el entorno físico y emocional, el grado de implicación en la toma de decisiones sobre el paciente.

Relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los familiares

Varios estudios han examinado la conexión entre la calidad del cuidado proporcionado por los enfermeros y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en estado crítico, siendo muy esclarecedoras las interrelaciones de estos dos elementos básicos en el marco de la atención médica. Esta problemática debería estudiarse a partir de algunas fuentes científicas.

Tabla 2

Estudios sobre calidad de atención de enfermería y satisfacción de familiares

Autor	Población	Resultados principales	Comentarios adicionales
--------------	------------------	-------------------------------	--------------------------------

Tlacuilo et al. (2021)	425 padres de familia	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de satisfacción general: 3.6/5 - Estado de las habitaciones: 3.4/5 - Tiempo de espera: 3.3/5 - Puntualidad de las consultas: 3.3/5 	Áreas de mejora en el estado de las habitaciones, tiempo de espera y puntualidad de las consultas.
Poma y Pérez (2023)	60 padres de familia	<p>Satisfacción nivel alto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y monitoreo: 67.1% - Anticipación: 51.7% - Accesibilidad: 48.3% - Explicación: 43.3% <p>Satisfacción nivel medio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confort: 50% - Confianza: 46.7% 	Influencia de estado civil y nivel educativo en la percepción de calidad ($p = 0.056$ y 0.016 respectivamente).
Jaramillo et al. (2018)	121 padres de neonatos	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del cuidado de enfermería: 88/100 	Alta satisfacción generalizada.
Foldager et al. (2024)	43 padres en grupo de intervención, 35 en grupo de control	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con la comunicación: $\geq 90/100$ - Diferencia de satisfacción entre géneros ($p = 0.09$) 	Las madres muestran una tendencia ligeramente mayor a estar satisfechas.

Nota. Adaptado de *Parental satisfaction with health care during child hospitalization at a social security facility in Mexico*, por Tlacuilo et al. (2021, *Boletín Médico Del Hospital Infantil De México*, 78(6)). *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*, por Poma y Pérez (2023), *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6). *Calidad del cuidado de enfermería: Percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal*, por Jaramillo et al. (2018), *Investigación y Educación en Enfermería*, 36(1). *Parental satisfaction with paediatric care with and without the support of an eHealth device: A quasi-experimental study in Sweden*, por Foldager et al. (2024), *BMC Health Services Research*, 24.

Como resultado, los estudios proveen una perspectiva amplia sobre la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los familiares. Es válido considerar que las diferencias encontradas según variables demográficas podrían mostrar la presencia de factores subyacentes que influyen en la percepción de la atención médica. Asimismo, la alta satisfacción con la calidad de la atención de enfermería refleja una conexión positiva entre ambos componentes. Sin embargo, se necesita más

investigación para comprender plenamente los determinantes de la satisfacción del paciente y la familia en entornos pediátricos críticos.

La calidad de la atención y la satisfacción familiar de un paciente pediátrico grave en la unidad de cuidados intensivos dependían de la comunicación efectiva del personal sanitario con la familia, la empatía y la comprensión del equipo médico y de enfermería, la disponibilidad y accesibilidad a los recursos, la calidad de las instalaciones hospitalarias, la coordinación de la atención entre diferentes profesionales y la participación activa de los familiares en la toma de decisiones relacionadas con la atención del paciente. Asimismo, las experiencias previas en el sistema de salud y las expectativas individuales de los familiares también juegan un papel importante en su percepción de la atención recibida, resulta primordial valorar cómo estos factores se entrelazan y afectan la experiencia general de los familiares durante la hospitalización de un paciente pediátrico en estado crítico.

Implicaciones prácticas

Las aplicaciones prácticas de este ensayo sobre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en estado crítico resaltan la necesidad de capacitar de manera continua al personal de enfermería y mejorar la comunicación con las familias. En consecuencia, se deben desarrollar programas de formación continua que aborden módulos sobre comunicación efectiva, manejo del estrés y empatía, basados en teorías como la de Jean Watson que enfatiza el cuidado humanizado. De igual forma, se deben establecer algunos protocolos que aporten claridad para orientar y asegurar que exista una comunicación regular y efectiva entre el personal de enfermería y los familiares para brindar la información correcta sobre la condición del paciente. En este caso, podemos intentar incluir, siempre que sea posible, a los familiares en las rondas de atención para que les brinde una práctica a través de la cual puedan mantenerse informados y participar activamente en el proceso de atención.

Por otra parte, establecer programas de apoyo emocional para las familias de pacientes pediátricos críticos resultaría beneficioso considerando que crear grupos de apoyo y asesoría psicológica brinda un espacio seguro donde las familias expresen sus preocupaciones, igualmente la realización de talleres sobre manejo del estrés y técnicas de afrontamiento conllevará a que las familias enfrenten mejor la situación. En cuanto a la medición de la satisfacción familiar y la mejora continua de la calidad de la atención, se recomendó la aplicación de herramientas como los cuestionarios CARE-Q y CUCACE para detectar las áreas problemáticas. Por lo tanto, el análisis de los resultados de dichas evaluaciones es oportuno para desarrollar planes de acción específicos para corregir las deficiencias identificadas.

Se recomienda que los líderes del sector como la Federación Ecuatoriana de Enfermeras (FEDE) y el Ministerio de Salud Pública fomenten una cultura relacionada con la calidad y seguridad en la atención de enfermería, facilitando un proceso de cambio organizacional hacia una cultura de seguridad en la atención de enfermería. De esa manera, se justifica la implementación de marcos de gestión de calidad basados en estándares internacionales pero personalizados para las necesidades locales. Todo esto mientras se optimizan los recursos y se asegura el nivel de servicios de enfermería especializados para la actualización de la unidad de cuidados intensivos pediátricos y la prestación de cuidados de calidad. Estas mismas prácticas e intervenciones son las que hacen que el entorno de atención esté más centrado en el paciente.

Cabe señalar que este ensayo reconoce ciertas limitaciones, entre ellas la variabilidad en la percepción de calidad y satisfacción, la cual puede fluctuar considerablemente dependiendo del contexto cultural, social y económico, esto sugiere que las recomendaciones ofrecidas podrían no ser aplicables de manera universal sin los ajustes pertinentes. Además, la variación intrínseca en la satisfacción entre los miembros de la familia, que depende de las expectativas antes de llegar al centro y de la experiencia en ese momento, agrega otro desafío a la medición de la calidad de la atención. Por último, dado que este trabajo se basa en una revisión y síntesis de la literatura realizada por otros investigadores, no presenta resultados primarios; sin

embargo, establece una sólida base que puede usarse para derivar investigaciones empíricas en el futuro, que servirían para confirmar y ampliar los hallazgos presentados aquí.

Conclusiones

Para finalizar, el ensayo resalta la importancia de la calidad en la atención de enfermería para la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos en estado crítico. Una atención de enfermería de alta calidad, que incluya empatía y comunicación efectiva, es relevante para mejorar los resultados clínicos y la experiencia emocional de las familias. El tema resulta relevante en el ámbito sanitario, ya que influye directamente en la experiencia de atención y en el bienestar del paciente y de sus familiares. Asimismo, teorías como la de Jean Watson, que resalta el cuidado humanizado centrado en la persona, y la Teoría del Proceso de Enfermería de Ida Jean Orlando, enfatizan que el juicio profesional y la comunicación, son clave para comprender las variables de calidad y satisfacción en este contexto.

La principal recomendación práctica derivada del ensayo es la implementación de programas de capacitación continua para el personal de enfermería y el desarrollo de protocolos de comunicación claros y efectivos con las familias. Estas intervenciones no solo mejoran la calidad técnica de la atención, sino que también fortalecen la relación interpersonal entre el personal de enfermería y los familiares, lo cual es crucial para aumentar la satisfacción. Con respecto al objetivo central del ensayo, se puede concluir que existe una relación positiva significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción a nivel de los familiares de los pacientes pediátricos gravemente enfermos. Por lo tanto, mejorar la calidad de la atención de enfermería a través de un enfoque integral y humanizado mejorará la recuperación de la vida de los pacientes, así como también aumentará la confianza y satisfacción de sus familiares, lo que a su vez promueve un entorno de atención eficaz y compasivo.

Referencias

- Asociación Americana de Enfermería. (2017). *What is Nursing & What do nurses do?*.
<https://www.nursingworld.org/practice-policy/workforce/what-is-nursing/>
- Arcentales, G., Mesa, I., Ramírez, A., & Gafas, C. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *AVFT – Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 212-221.
https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quir%C3%BArgicos.pdf
- Banco Mundial. (2019). *Evaluación Externa de la Calidad de la Atención en el Sector de la Salud en Colombia—RESUMEN EJECUTIVO* (Informe No: AUS0000853).
<https://documents1.worldbank.org/curated/en/839691574313662839/pdf/Executive-Summary.pdf>
- Banco Mundial. (2021). *Casi 350 millones de niños y niñas carecen de cuidado infantil de calidad en el mundo*. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/03/04/nearly-350-million-children-lack-quality-childcare-in-the-world>
- Bernal, F., & Avello, D. (2023). Efectos del apego y procesamiento sensorial en el desarrollo de niñas y niños. Una revisión sistemática. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 31, e3527. <https://doi.org/10.1590/2526-8910.ctoAR270435273>
- Caballero, E., & Alves, V. (2023). Del cuidado humano al cuidado del ambiente. *Index de Enfermería*, 32(2). <https://doi.org/10.58807/indexenferm20235412>
- Canché, F. (2019). *Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario*, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra [Tesis de Maestría, Universidad Técnica del Norte].
<https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9969>

- Castillo, L. M., Delgado, G. S., Briones, B. M., & Santana, M. E. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(13), 40-49. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2417>
- Ceballos, P., Campos, M. F., González, V., & Lobos, C. (2021). Impacto familiar en la recuperación de personas adultas críticamente enfermas: Una revisión de la literatura. *Sanus*, 6. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.201>
- Chamba, M., Romero, I., Condo, R., & Conde, A. (2022). Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(3). 808–824. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2840>
- De las Salas, R., Orta, K. A., Castañeda, M. M., Cabarcas, M. A., Ortega, S., Serrano, D. V., & Segura, I. M. (2023). Proceso de atención en enfermería basado en mapa de cuidados en persona mayor reintervenida quirúrgicamente por reemplazo de cadera. Reporte de un caso. *Revista Salud Uninorte*, 39(1), 327-340. <https://doi.org/10.14482/sun.39.01.303.610>
- Duc Thanh, N., Quynh Anh, P., Thi Huyen Chang, P., & Minh Nguyet, H. T. (2023). Cross-Cultural Adaption and Validation of SERVPERF Tool for Measuring Healthcare Quality in an Oncology Public Hospital, Vietnam. *Inquiry: A Journal of Medical Care Organization, Provision and Financing*, 60, 00469580221146826. <https://doi.org/10.1177/00469580221146826>
- Endeshaw, B. (2020). Healthcare service quality-measurement models: A review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106-117. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>
- Foldager, S., Vilhjálmsón, R., Ávik Persson, H., & Kristensson Hallström, I. (2024). Parental satisfaction with paediatric care with and without the support of an

- eHealth device: A quasi-experimental study in Sweden. *BMC Health Services Research*, 24, 41. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-10398-7>
- Gálvez, S. R., & Mesta, R. D. P. (2020). La comunicación y apoyo emocional en enfermería desde la perspectiva del familiar del paciente crítico en un hospital público, Chiclayo 2019. *ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería*, 7(1), 65-74.
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: El caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- González, C., Fuenzalida, J., Fuster, M., García, C., Lobos, C., Pacheco, J., & Talavera, F. (2023). Calidad de los cuidados de enfermería en unidades de pacientes críticos: Una revisión de literatura. *Ene*, 17(2), 20. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2023000200005
- Jaramillo, L. X., Osorio, S. P., & Salazar, D. A. (2018). Calidad del cuidado de enfermería: Percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. *Investigación y Educación en Enfermería*, 36(1). <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v36n1e08>
- Lages, J. (2016). Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en el Servicio de Retina en el Instituto Cubano de Oftalmología "Ramón Pando Ferrer". *Revista Cubana de Oftalmología*, 29(1) 3-15. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762016000100002
- León, C. A. (2023). Validación de instrumento para medir calidad percibida de los servicios de enfermería en el contexto hospitalario. *Revista Cubana de*

Enfermería, 39(1). 1-16.

<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/6140>

López, E., Sifuentes, M. C., Rodríguez, R. L., Aguilar, S. L., & Perea, G. P. (2021).

Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: Metodologías SERVPERF y Donabedian.

Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento, 9(23), 21.

<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>

Manrique, F. G., Maciá, M. L., Herrera, G. M., Cifuentes, J. E., & González, V. M.

(2021). Quality of Nursing Care Questionnaire (CUCACE): Validity and reliability in Colombia. *Revista de Salud Pública*, 23(4).

<https://doi.org/10.15446/rsap.v23n4.94715>

Melgarejo, G. L., Rivas, L., & Loli, R. (2022). Conceptualización y percepción de enfermería sobre el cuidado del niño. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2), 16.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200017

Menéndez, T., Patricia, A., Anzules, J., Veliz, I., & Delgado, D. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(4). 1304–1311.

<https://doi.org/10.23857/dc.v6i4.1538>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Mundial de la Salud. (2024). *Calidad de la atención*.

<https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>

Organización Panamericana de la Salud. (2024). *Salud del niño*.

<https://www.paho.org/es/temas/salud-nino>

- Poma, L. A., & Pérez, F. V. (2023). 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 Científica Multidisciplinar*, 7(6), 7300-7312. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9275
- Quijije, S. K., Mero, A. M., Montes, E. C., & Galarza, G. M. (2023). Modelo de gestión del cuidado de enfermería en servicios hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(13), 80-89. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2422>
- Quille, D. N., & Chipantiza, M. V. (2023). Percepción de los familiares de pacientes en unidades de cuidados intensivos sobre la atención recibida: Perception of Relatives of Patients in the Intensive Care Unit about the Care Received. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.220>
- Rosas, E., Valenzuela, S., & Jiménez, M. de J. (2020). Trascendencia espiritual, oportunidad de cuidadores informales de personas mayores: Revisión integrativa desde la filosofía de Watson. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 9(2), 149-159. <https://doi.org/10.22235/ech.v9i2.1968>
- Salcedo, C. J. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49596>
- Santiago, A. D., Jiménez, E. A., Pérez, M., & Hernández, A. (2020). Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y enfermería*, 26. <https://doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>

- Sepúlveda, C., & Rivas, E. (2021). El cuidar de enfermería y los derechos de la infancia: Experiencia en Centros de Salud Familiar. *Enfermería universitaria*, 18(3), 329-343. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2021.3.1030>
- Soto, J., Ortega, A., Huapalla, B., & Abarca, Y. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2), 1-14. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192022000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Tlacuilo, A., Vizcarra, M. R., Morgan, Z., Hernández, A. R., Ortega, R., & Guevara, E. (2021). Parental satisfaction with health care during child hospitalization at a social security facility in Mexico. *Boletín Médico Del Hospital Infantil De México*, 78(6), 549-556. <https://doi.org/10.24875/BMHIM.21000051>
- Valencia, M., & Rodríguez, A. (2021). Reflexión de la humanización de la atención: Teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. *Benessere. Revista de Enfermería*, 6(1), 1-12. <https://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037>
- Vizcarra, P., Garay, D. G., Blanco-Montero, A., Iglesias, J., Bernárdez, I., Gordillo, L., & Vidaña, D. (2022). Evaluación de satisfacción de la atención en una terapia intensiva pediátrica con presencia permanente de familiares. *Revista mexicana de pediatría*, 89(2), 46-51. <https://doi.org/10.35366/107497>
- Yáñez, K., Rivas Riveros, E., & Campillay, M. (2021). Ética del cuidado y cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1), 3-17. <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2124>



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Alcívar Ruíz Johanna Jazmín, con C.C: # 0951348606 autora del trabajo de titulación: *Calidad de la atención de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares del paciente crítico pediátrico* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 05 de octubre de 2024

Johanna Alcívar R.

f. _____

Nombre: Johanna Jazmín Alcívar Ruíz

C.C: 0951348606



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Calidad de la atención de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares del paciente crítico pediátrico		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Alcívar Ruíz Johanna Jazmín		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Silva Gutiérrez Paola		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	05 de octubre de 2024	No. DE PÁGINAS:	20
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad de atención, gestión		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Salud pediátrica, cuidado de enfermería, calidad de atención		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

La atención de enfermería constituye un elemento crucial en el cuidado integral de los pacientes infantiles que se encuentran en estados de salud delicados. Este contexto particular demanda un nivel de atención especializado y sensible a las necesidades específicas de los niños y sus familias, donde la calidad del cuidado no solo impacta en el bienestar físico del paciente, sino también en su bienestar emocional y en la experiencia global de la atención médica. Incluso, como lo mencionó González et al. (2023), la influencia de la enfermedad se ramifica más allá del individuo afectado, alcanzando profundamente las dinámicas familiares y, en ocasiones, resonando en el tejido social cercano a quienes la padecen.

Este objetivo se logró mediante la definición de los cuidados de enfermería en los cuidados críticos pediátricos. El trabajo intenta explicar el concepto y las dimensiones de la calidad de los cuidados de enfermería mediante la revisión de las teorías pertinentes. A continuación, se analiza la importancia del papel de los familiares en las situaciones de salud crítica pediátrica, junto con las valoraciones y los niveles de satisfacción de los padres. Por último, se explora la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los familiares, se discuten las implicaciones prácticas de los resultados obtenidos y se presentan las conclusiones pertinentes.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0980276026	E-mail: johannaruiz3@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	