



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
PEDIÁTRICA**

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA
PERCEPCIÓN DEL FAMILIAR EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA
EN UN HOSPITAL DEL SEGURO SOCIAL- LIMA 2020”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO
DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA PEDIÁTRICA**

PRESENTADO POR:

LASTRA IGARZA, YANINA OLIVIA

ASESOR:

MG. AVILA VARGAS-MACHUCA JEANNETTE

LIMA – PERÚ

2020

Índice general

Índice general	ii
Índice de Anexos.....	iii
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MATERIALES Y METODOS	8
III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	¡Error! Marcador no definido.
IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO ..	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....	19

Índice de Anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables	20
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos.....	21
Anexo C. Consentimiento informado	23
Anexo D. Confiabilidad de instrumento de recolección de datos.....	25

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las instituciones de salud compiten por brindar una atención de calidad, este es un tema relevante e importante en la gestión sanitaria y en enfermería porque es el personal que esta permanente al cuidado de los pacientes, es la profesión más evaluada a través de los familiares los que pueden tener la percepción de los cuidados como baja, media o alta, convirtiéndose en un indicador que evalúa la satisfacción de la atención recibida (1)

En el área de hospitalización pediátrica se requiere de una atención especializada y mitigar riesgo de complicaciones; esto implica ofrecer una atención de calidad a las madres acompañantes, buenas relaciones interpersonales enfermera - familiar, una información adecuada sobre la enfermedad, cuidados de su hijo (a); pero en la experiencia laboral los familiares perciben poca empatía de las enfermeras hacia ellos, por tanto, se evidencia la insatisfacción de la atención del personal asistencial.

El problema de salud y la hospitalización de los niños afecta a toda la familia, provocando angustia en los padres ya que es algo inesperado, por ello la enfermera asistencial debe inmiscuirse indagando cuáles son sus miedos, preocupaciones y angustias de los padres, ya que ellos sufren tanto o más que el niño causando un impacto físico, psíquico y social; por ello se debe brindar una información clara y sencilla (2) (3).

Se ha podido observar que en el área de hospitalización pediátrica de un hospital Essalud hay gran demanda de pacientes pediátricos que llegan a la emergencia quedando algunos hospitalizados por más de 5 días. Al interactuar con los familiares se tuvo comentarios como: algunas enfermeras son indiferentes, renegonas, de mal carácter, que no le dan información de su paciente, le dicen que el médico les explicará, que esperen un momento.

Existen varias definiciones de calidad en el contexto de salud, según Palmer la calidad es el logro de la adherencia y la satisfacción del paciente, mediante la previsión de servicios con los recursos mejorados, mientras que Avedis Donabedian "es una atención deseada extendiendo el bienestar del paciente,

proveyendo servicios accesibles y equitativos ", finalmente Orozco define que la calidad es el eje de mejora de los sistemas de Salud y del personal de salud, especialmente enfermería" (4) (5) (6)

Varios autores establecen que la calidad tiene tres áreas:

1. **Técnico – Científica:** comprende aspectos como: información, eficiencia, habilidad, continuidad, seguridad, integralidad, tiempo.
2. **Humana o Interpersonal:** cuyas características son: comunicación efectiva, empatía, confianza, interés, respeto, sencillez, amabilidad.
3. **Entorno:** relacionado al confort, considera: privacidad, ambientación y comodidad, alimentación, limpieza y orden, tranquilidad (7) (8) (9) (10) (11).

La hospitalización en el paciente pediátrico es un proceso de cambio y adaptación para el niño y sus padres, ya que aumentan sus preocupaciones por encontrarse en un lugar hostil e inexplorado al mismo tiempo cambia sus rutinas habituales como es ir al colegio, jugar, los amigos y asumen experiencias nuevas, dolorosas por su enfermedad. Todo esto ocasiona desorganización y aprietos familiares; ante estas circunstancias se debe fomentar el mayor tiempo posible de presencia del cuidador tal como se expresa en los derechos de los pacientes pediátricos declarado en 1986 que establece que el tutor responsable del niño debe estar permanente mientras dure su hospitalización. Fisher señala que los enfermeros para poder comunicarse con los padres deben ser honestos, compasivos y mantener el respeto mutuo, mientras que Giambra menciona a la empatía, amabilidad (12).

La enfermería pediátrica es una especialidad, muy peculiar en donde la carga laboral aumenta doblemente ya que los niños son vulnerables, no pueden explicar lo que sienten, por lo anterior la enfermera no solo debe encargarse del alivio físico, sino también reducir la angustia y desconcierto para que se adapten a un entorno desconocido para ellos. En este momento se debe trabajar con las familias y cuidadores que son la columna primordial en la recuperación de los niños, a ellos se les debe tener enterados sobre el avance de la salud de sus hijos, enseñándoles como participar del cuidado tanto en el hospital como en su

hogar. La enfermera debe desarrollar la observación, las habilidades de comunicación, el trabajo multidisciplinario, calmar y tranquilizar a los niños. (13) (14).

En la práctica el trabajo de enfermería es muy demandante, hay una alta carga laboral sin embargo se debe entregar un cuidado de calidad a pesar de las dificultades que pasan los sistemas prestadores de salud (15).

Al respecto Baloy Gracia (2019) Ecuador: realizó un estudio “Nivel de Satisfacción de los Familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del personal de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha” concluyendo que el 77% de los familiares estaban satisfechos, 16% poco satisfecho y nada satisfecho un 6% (16)

Así mismo Robalino A. (2017) Ecuador: realizó un estudio “Calidad del cuidado de enfermería percibida por familiares de pacientes pediátricos internos en el Hospital San Luis de Otava” concluyó que los familiares manifestaron estar satisfechos aceptablemente en un 44% (17).

También Gonzáles del A., Romero Q (2017) México: investigaron “Dimensiones de la Calidad del cuidado de Enfermería y Satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado” señalan los padres que la calidad del cuidado de enfermería es buena en un 49% (18)

En estudios realizados en el Perú como el de Castro B, Noblecilla R, (2018), Perú: realizaron un estudio titulado “Percepción de madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología sobre la calidad de cuidado enfermero, Hospital Santa Rosa - Piura”, concluyó que el 87.3% perciben la calidad de media a baja y un 12.7% de alta calidad (19).

Igualmente, Delgado J, (2017), Perú: ejecutó una investigación “Calidad del cuidado de enfermería según la percepción del familiar del paciente en el Servicio de Cirugía Pediátrica HNERM”. Concluyó que en su totalidad los familiares perciben de medianamente favorable a favorable y el mínimo porcentaje expresa que es desfavorable (20).

Así mismo Camargo L, Taípe V, (2017) : estudiaron la “Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos

en el Hospital San Juan de Lurigancho”, encontraron que los padres en un 90% perciben la calidad como favorable, y el 10% desfavorable (21).

La presente investigación es relevante ya que permitirá conocer la calidad del cuidado que ofrece enfermería, en sus tres dimensiones, conociendo los resultados del estudio podremos elaborar estrategias que optimicen la relación enfermera(o) – paciente pediátrico – familiar acompañante, favoreciendo la mejoría de los pacientes pediátricos disminuyendo el tiempo de hospitalización al brindar un cuidado. Los resultados serán comunicados en los diferentes niveles de toma de decisión para realizar planes de mejora en la relación paciente – enfermera.

En el proyecto presente el objetivo general es determinar la calidad del cuidado de enfermería según la percepción del familiar en el servicio de pediatría en un Hospital del Seguro Social 2020.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio investigativo será cuantitativo porque se le asignará un valor numérico a los hallazgos; de diseño no experimental porque no se manipulará intencionalmente las variables, de corte transversal ya que se recabará datos en un solo momento y tiempo único y descriptivo ya que solo se indagará la percepción de los padres (22).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

La población estará compuesta por los familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital del Seguro Social durante el mes de noviembre del 2020. Según las estadísticas de los ingresos mensuales se espera que en este periodo ascienden a 60, no se requiere de muestra.

Criterios de inclusión:

- Familiares (madres, padres o tutores responsables) de los niños hospitalizados que tengan una estadía mayor de 3 días en el servicio hospitalización de pediatría, que hablen español.

Criterio de exclusión:

- Familiares que rechacen ser partícipes del estudio, como familiares (madres, padres o tutores responsables) de los niños hospitalizados que tengan una estadía menos de 2 días en el servicio hospitalización de pediatría.

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

Es calidad del cuidado de enfermería.

Definición conceptual: la percepción de los usuarios de una atención recibida se da por la aplicación de la calidad, equidad, eficiencia y calidez. Por tanto su perspectiva y expectativa ofrece un mejoramiento en la atención a los servicios de salud (23)

Definición operacional de variable principal: La percepción del familiar sobre la calidad de atención se define como el grado de satisfacción que tiene la familia del paciente pediátrico hospitalizado por los servicios recibidos por parte de enfermería, evidenciados en las dimensiones técnico-científica, interpersonal y de confort, medida a través de un cuestionario determinándose si es buena, regular y mala.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica de recolección de datos:

En este estudio se empleará como técnica la encuesta, la cual consentirá recoger la información necesaria de manera eficaz.

Instrumento de recolección de datos:

Se utilizará el cuestionario “Calidad del cuidado de enfermería según la percepción del familiar en el servicio de pediatría 2020” que utiliza la escala de Likert modificada, agrupada en 3 dimensiones: técnico – científica (del ítem 1 al 8), interpersonal (del ítem 9 al 18) y confort (del ítem 19 al 24), ver Anexo B.

Cada pregunta será codificada de acuerdo al siguiente cuadro:

ITEMS	SIEMPRE	ALGUNA VEZ	NUNCA
Positivo	3	2	1
Negativo	1	2	3

Por tanto, la calidad del cuidado de enfermería se determinará como valor final:

Buena: 61 – 72 puntos

Regular: 43 – 60 puntos

Mala: 25 – 42 puntos

El instrumento que se utilizará el que fue elaborado por la Licenciada De La Cruz Poma Epifania Teófila, en su estudio “Percepción del Familiar sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera al paciente pediátrico internado en el Hospital Arzobispo Loayza, Lima - 2009” para optar el título de especialista en Enfermería Pediátrica. El instrumento que usó tuvo una validez estadística mediante la prueba binomial 0.185 y la confiabilidad estadística es de 0.91 o también 91% que obtuvo con la prueba α de Cronbach (24).

Validez y confiabilidad de instrumento de recolección de datos:

Para el presente proyecto se realizó una prueba piloto con 20 pacientes en un Hospital Marino Molina del Essalud mediante la prueba α de Cronbach para comprobar la confiabilidad estadística, ya que será aplicado en el servicio de hospitalización pediatría de un Hospital del Seguro Social y no del Minsa, cuyo resultado fue 0.835 es decir que la encuesta es buena, fiable y se puede realizar un buen reporte estadístico, ya que el valor del alfa de Cronbach es mayor a 0.6. (Ver anexo D)

2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Antes de aplicar la encuesta, se realizará el trámite administrativo solicitando la autorización al Comité de Ética del Hospital Sabogal, posteriormente se solicitará la autorización al director del Hospital, con copia al Comité de Investigación en estudio. Aceptada la solicitud se coordinará con la jefa de enfermeras y

subcoordinadora del área de hospitalización pediátrica, a fin de establecer la dinámica de la aplicación de la encuesta en estos tiempos de pandemia.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

Se aplicará la encuesta a los familiares de los pacientes pediátricos del área de hospitalización Pediátrica de un Hospital del Seguro Social en el mes de noviembre del 2020. El encuestador responsable esperará al familiar en el horario programado del informe médico, allí captará y aplicará el consentimiento informado, luego aplicará la encuesta en la sala de juegos en un tiempo promedio de 15 a 20 minutos. Al final de la encuesta se comprobará el relleno del instrumento, así mismo la calidad de la información.

2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La información obtenida se analizará mediante la hoja de matriz con el programa Excel, para luego ser llevado al software SPSS valorándolo en Siempre, Algunas veces y Nunca; que serán presentados en gráficos y/o tablas estadísticas La variable será medida mediante la estadística descriptiva, la frecuencia absoluta, los porcentajes.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

En este estudio será necesario tener la autorización de los responsables del Comité de Ética de la Red prestacional del Seguro Social que corresponde y del Hospital en estudio, además para recolectar los datos previamente se debe haber conseguido el consentimiento informado de los familiares del área de hospitalización pediátrica.

También será indispensable tener presente los aspectos bioéticos en la aplicación del estudio, los cuales son:

Principio de autonomía

Será uno de los principios que se tendrá en cuenta primordialmente ya que será el inicio para la participación del familiar que mayor tiempo esta con el paciente pediátrico, es su derecho de tomar sus propias decisiones previa información comprensible y competente para decidir su participación voluntaria en la investigación.

Principio de beneficencia

Los resultados obtenidos post aplicación de la encuesta a los familiares serán beneficios para pacientes pediátricos futuros, porque permitirán trazar estrategias en bien de mejorar la relación enfermera(o) – paciente pediátrico – familiar acompañante y realizar planes de mejora de cuidado estandarizados mediante capacitaciones en el servicio de pediatría.

Principio de no maleficencia

En el estudio se tomará en cuenta a todos los familiares sin discriminación, explicándoles que al participar en la investigación no corre ningún riesgo ni daño él y su niño (a).

Principio de justicia

En este estudio no se tendrá en cuenta la condición social, económica, religión, étnica ni género de los familiares participantes, sino serán tratados con equidad y respeto.

III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2020																											
	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
Identificación del Problema			X	X																								
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X	X																			
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes					X	X	X	X																				
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación					X	X	X	X																				
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación					X	X	X	X																				
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación					X	X	X	X																				
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo					X	X	X	X																				
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X	X	X	X																			
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos						X	X	X	X																			
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información							X	X	X	X																		
Elaboración de aspectos administrativos del estudio									X	X	X	X																
Elaboración de los anexos							X	X	X	X	X																	
Presentación del estudio al Comité de Ética de la Red Prestacional del Seguro Social													X	X														
Aprobación del proyecto													X	X	X	X	X	X	X	X								
Trabajo de campo																					X	X	X	X				
Redacción del informe final: Versión 1																					X	X	X	X	X	X		

IV. RECURSOS FINANCIEROS

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2020						TOTAL
	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	S/.
Equipos							
1 laptop	1000						1000
USB	60						60
Útiles de escritorio							
Lapiceros	3						3
Hojas bond A4	10	10			20	20	60
Material Bibliográfico							
Internet	70	70	70	70	70	70	420
Libros	60	60					120
Fotocopias	30	30		10	30	30	130
Impresiones	50	10		30	50	50	190
Espiralado	7	10		10		20	47
Otros							
Movilidad			20	20	80	40	160
Alimentos					100		100
Llamadas	50	20	10		40	40	160
Recursos Humanos							
Digitadora					100	100	200
Encuestadoras					400		400
Imprevistos*	100	100	100	100	100	100	600
TOTAL	1540	410	300	340	1090	570	4250

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Ayuso Murillo, D, de Andrés Gimeno B. Gestión de la Calidad de Cuidados en Enfermería. Seguridad del Paciente. [Internet]. 1st ed. España: Díaz De Santos; 2015. 432 p. Available from: <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>
2. Fernández G. Paciente Pediátrico Hospitalizado [Internet]. Available from: https://nanopdf.com/download/paciente-pediatrico-hospitalizado-ps-gabriela_pdf
3. Servicio de Pediatría. Unidad Pedagógica Hospitalaria [Internet]. Alicante; 2014. Available from: <https://serviciopediatria.com/wp-content/uploads/2019/12/NORMATIVA-Y-BASES-DE-FUNCIONAMIENTO.pdf>
4. Gomes Maria A. Calidad para qué? 2013;1–35. Available from: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/ix_conferencia/26sept/Calidad_y_Humanizacion - Dra Gomez OPS.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/ix_conferencia/26sept/Calidad_y_Humanizacion_-_Dra_Gomez OPS.pdf)
5. Otero M J. ¿Qué es calidad en Atención? In Perú; 2014. p. 62–4. Available from: https://www.academia.edu/25430703/_Qué_es_calidad_en_TV
6. Conexionesan. Los Diferentes Conceptos de Calidad en Salud [Internet]. 2016 [cited 2016 May 11]. Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
7. Colegio de Enfermeros del Perú. Norma de Gestion de Calidad del Cuidado Enfermero [Internet]. 22315 2008. Available from: https://www.academia.edu/8244570/COLEGIO_DE_ENFERMERAS_OS_DE

L_PERU

8. Chavez Pino W. Dimensiones de la Calidad en Salud [Internet]. 2014. Available from: <https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud>
9. Hernandez C. Derecho a la intimidad del paciente [Internet]. 29 de setiembre. 2019. p. 1. Available from: <https://es.slideshare.net/CiinthiiaLunaa/derecho-a-la-intimidad-del-paciente>
10. Comunicación Efectiva [Internet]. 05 de febrero. 2017. p. 1. Available from: <https://www.significados.com/comunicacion-efectiva/>
11. Betancourt Guerra Y, Espino Delgado R, Reyes Mejías Y, del Pozo López D. Calidad de la Atención Nutricional en el Paciente Pediátrico Hospitalizado. Rev Cubana Pediatr [Internet]. 2012;84(3):265–74. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75312012000300007
12. Jorge Reyes V. Percepciones de Enfermeros y Padres de Niños Hospitalizados sobre la Comunicación que se establece entre ambos: una Revisión Narrativa. 2015;1–50. Available from: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/671791/reyes_villoria_jorg-etfg.pdf?sequence=1
13. Enfermero Pediátrico [Internet]. Educaweb. p. 1. Available from: <https://www.educaweb.com/profesion/enfermero-pediatrico-506/>
14. El Cuidado [Internet]. 15 junio. 2012. p. 1. Available from: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/>
15. Contreras Castro F, Contreras Castro M FML. Proceso de Atención de

Enfermería - Interrelación NANDA,NOC, NIC. Modulo I . VALORACION. Lima
- Perú; 2019. 5–8 p.

16. Baloy Gracia G. Nivel de Satisfacción de los Familiares de Pacientes Pediátricos frente a la Atención del Personal de Enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha. 2019;49. Available from: [https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2006/1/BALOY GRACIA GRICELDA CECIBEL .pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2006/1/BALOY%20GRACIA%20GRICELDA%20CECIBEL.pdf)
17. Robalino Andrango J. Calidad del Cuidado de Enfermería Percibida por Familiares de Pacientes Pediátricos Internos en el Hospital San Luis de Otavalo, 2017. Univ Técnica del Norte [Internet]. 2017;106. Available from: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7347>
18. González Del Águila N, Guillermina RQ. Dimensiones de la Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Padre o Tutor del Paciente Pediátrico Hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2017;25(3):173–80. Available from: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf>
19. Castro Carrillo, B, Peña De Cedano Y. “Percepción de Madres de Neonatos Hospitalizados en el Servicio de Neonatología sobre la Calidad de Cuidado Enfermero, Hospital Santa Rosa Piura 2018.” Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2018.
20. Delgado Osoreo J. Calidad del Cuidado de Enfermería según la Percepción del Familiar del Paciente en el Servicio de Cirugía Pediátrica HNERM-2016. [Lima - Perú]: UNMSM; 2017.
21. Camargo Gonzales L, Taipe Huamán V. Percepción de los Padres respecto a

- la Calidad durante el Cuidado de Enfermería a Pacientes Pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. Universidad María Auxiliadora; 2017.
22. Hernandez Sampieri R, Fernandez Collado C BLP. Metodología de la Investigación. [Internet]. Sexta Edic. Mexico; 2014. 634 p. Available from: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
 23. Suarez Lima, Gabriel, Robles Salguero, Rodolfo, Serrano Mantilla, Gonzalo, Serrano Cobos, Héctor, Armijo Ibarra, Arianna, Anchundia Guerrero R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cuba Investig Biomédicas [Internet]. 2019;38(2):153–69. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
 24. De la Cruz Poma E. Percepción del Familiar Pediátrico Internado en el Hospital Arzobispo Loayza, Lima - 2009. 2009;109.
 25. Duve A. Confiabilidad de un Instrumento de Investigación con Alfa de Cronbach Spss [Internet]. 20 de marzo. 2017. p. 1. Available from: <https://www.youtube.com/watch?v=9FKeZiR-HFU>
 26. Mena Tudela D, Gonzales Chordá V, Cervera Gasch A, Salas Medina P OCM. Cuidados Basicos de Enfermeria [Internet]. 1st ed. Jaume U, editor. España; 2016. 195 p. Available from: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70159/1/2016_Mena_etal_Cuidados-basicos-de-enfermeria.pdf

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE PRINCIPAL								
TÍTULO: “Calidad del cuidado de enfermería según la percepción del familiar en el servicio de pediatría en un Hospital del Seguro Social- Lima 2020”								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad del Cuidado de Enfermería.	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	Es la percepción de los usuarios de una atención recibida se da por la aplicación de la calidad, equidad, eficiencia y calidez. Por tanto su perspectiva y expectativa ofrece un mejoramiento en la atención a los servicios de salud (23)	La percepción del familiar sobre la calidad de atención se define como el grado de satisfacción que tiene la familia del paciente pediátrico hospitalizado por los servicios recibidos por parte de enfermería, evidenciados en las dimensiones técnico-científica, interpersonal y de confort, medida a través de un cuestionario determinándose si es buena, regular y mala.	Técnico-Científica	<ul style="list-style-type: none"> • Información. • Eficiencia. • Habilidad. • Continuidad. • Integralidad. • Tiempo. • Seguridad. 	1 y 2 3 4 5 6 7 8	BUENA REGULAR MALA	Buena: 61 – 72 puntos Regular: 43 – 60 puntos Mala: 25 – 42 puntos
				Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación efectiva. • Empatía • Confianza. • Interés. • Respeto. • Sencillez. • Amabilidad. 	9 y 10 11 12 13 y 14 15 y 16 17 18		
				Confort	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad. • Ambientación y Comodidad. • Alimentación • Limpieza y Orden. • Tranquilidad. 	19 20 y 21 22 23 24		

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA SOBRE “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL FAMILIAR EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA-2020”

PRESENTACIÓN

Buenos días (tardes) Sr. Sra., soy Yanina Olivia Lastra Igarza, egresada de la especialidad de enfermería pediátrica de la Universidad Norbert Wiener, estoy realizando una investigación, que tiene como objetivo determinar la calidad del cuidado de enfermería según la percepción de los familiares, en coordinación con la jefa del servicio. Por tal motivo solicito su participación facilitándome algunos datos para obtener los objetivos del estudio.

DATOS GENERALES

1. EDAD DEL FAMILIAR:	a. 21 - 30 años	b. 31 – 40 años	c. 41 – 50 años	d. Mayor de 51 años
2. PARENTESCO:	a. Madre	b. Padre	c. Otros	
3. GRADO DE INSTRUCCIÓN:	a. Primaria ()		b. Secundaria ()	
	c. Superior Técnico ()		d. Superior Universitario ()	
4. ESTADO CIVIL:	1. Soltero	2. Casado	3. Conviviente	4. Viudo
	5. Separado		6. Divorciado	
5. OCUPACION	1. Ama de casa ()	2. Independiente ()	3. Dependiente ()	
6. EDAD DEL NIÑO:años /meses			
7. SEXO:	Masculino ()		Femenino ()	
8. TIEMPO DE HOSPITALIZACIÓN:días /horas			
9. ENFERMEDAD:				

INSTRUCCIONES

Líneas abajo presentamos los enunciados, la respuesta que le parece correcta marque con una X.

Siempre: si lo ve todos los días, en el personal de enfermería.

A veces: Si lo ve de vez en cuando.

Nunca: No observa.

N°	Técnico-científica	Siempre	A veces	Nunca
1	La enfermera le explica en qué consiste el procedimiento y/o tratamiento al que será sometido su niño.			
2	La enfermera le explica la posible complicación del tratamiento que recibe su niño.			
3	La enfermera identifica y soluciona los problemas y que pudiera presentar su niño.			
4	La enfermera se organiza y realiza con rapidez los procedimientos.			

N°	Técnico-científica	Siempre	A veces	Nunca
5	La enfermera le atiende rápidamente cuando su niño presenta dolor u otras molestias.			
6	La enfermera le dedica el tiempo necesario para atender a su niño.			
7	Cuando tiene una necesidad para el cuidado de su niño acude a la enfermera, ella siempre está presente.			
8	La enfermera muestra inseguridad y lentitud cuando atiende a su niño.			
	Interpersonal			
9	La enfermera informa oportunamente los procedimientos y tratamientos que se va a realizar a su niño.			
10	La enfermera emplea palabras difíciles cuando va explicarle sobre la enfermedad de su niño.			
11	La enfermera permite que Ud. Le haga preguntas.			
12	La enfermera le permite expresar sus temores y preocupaciones.			
13	Las enfermeras preguntan y observan las necesidades que su niño tiene en forma periódica y regular.			
14	La enfermera es indiferente al procedimiento al que será sometido su niño.			
15	La enfermera le llama a su niño por su nombre al atenderlo.			
16	La enfermera al inicio del turno, le saluda cuando ingresa al ambiente de su niño.			
17	La enfermera muestra prepotencia al dirigirse a Ud.			
18	La enfermera se dirige a Ud. y a su niño con gestos amables.			
	Confort			
19	La enfermera muestra preocupación por su privacidad.			
20	Cuando hay mucho ruido en el ambiente la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar el descanso.			
21	La enfermera muestra preocupación para que su niño descanse.			
22	La enfermera muestra preocupación por la alimentación de su niño.			
23	La enfermera se preocupa que el ambiente donde está su niño, se encuentre limpio y ordenado.			
24	Durante su estancia en el hospital se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera a su niño.			

Gracias por su colaboración.

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

Estimado familiar se le invita a ser parte en un estudio de investigación.

Ud. debe ser informado sobre algunos datos para poder decidir si acepta o no ser parte del estudio:

Título del proyecto: “Calidad del Cuidado de enfermería según la percepción del familiar en el servicio de pediatría en un Hospital del Seguro Social 2020”.

Nombre de la investigadora:

LASTRA IGARZA, YANINA OLIVIA.

Propósito del estudio: determinar la Calidad del Cuidado de enfermería según la percepción del familiar en el servicio de pediatría en un Hospital del Seguro Social.

Beneficios por participar: Los resultados que se obtengan permitirán trazar estrategias en bien de mejorar la relación enfermera(o) – paciente pediátrico – familiar acompañante y realizar planes de mejora de cuidado estandarizados mediante capacitaciones en el servicio de pediatría.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno.

Costo por participar: Ud. no realizará ningún gasto.

Confidencialidad: la información será íntimo, Ud. no será reconocido en la publicación de resultados.

Renuncia: puede retirar su aprobación en cualquier momento.

Consultas posteriores: Para mayor información sobre el estudio, puede contactar: Cel.:924790526, email: yanina-lastra@hotmail.com.

Contacto con el Comité de Ética: Si tuviera interrogantes puede dirigirse al comité de la Red Prestacional del Seguro Social.

Participación voluntaria: La colaboración es según su voluntad.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro mi consentimiento voluntario para participar en el estudio, luego de haber comprendido el objetivo.

Nombres y apellidos del familiar	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, noviembre de 2020

***Certifico que he recibido un duplicado del consentimiento informado.**

Firma del participante

Anexo D. Confiabilidad de instrumento de recolección de datos

Alfa de Cronbach

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_T} \right)$$

K	Números de ítems	24
$\sum V_i$	Sumatoria de la varianza de los ítems	11.5975
$\sum V_T$	Varianza de la suma de los ítems	58.1875

Reemplazando valores:

$$\alpha = \frac{24}{23} \left[1 - \frac{11.5975}{58.1875} \right] = 0.835$$

Coeficiente alfa > .9	Es excelente
Coeficiente alfa > .8	Es bueno
Coeficiente alfa > .7	Es aceptable
Coeficiente alfa > .6	Es cuestionable
Coeficiente alfa > .5	Es pobre
Coeficiente alfa < .5	Es inaceptable

Por lo tanto, el instrumento tiene un valor obtenido de 0.835 es decir que la encuesta es buena y fiable.