



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

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR
FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS DE UN HOSPITAL DE
LIMA - 2020**

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

PRESENTADO POR:

Lic. ARAUJO MAGUIÑA, EMELY MEDALI

ASESORA:

Mg. ROSA MARIA PRETELL AGUILAR

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres por enseñarme el camino a la superación, por su apoyo incondicional y sus consejos que me motivaron a alcanzar una de las metas trazadas para mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por concederme la vida y gozar de buena salud para seguir avanzando en mi vida profesional, también a mi familia por la paciencia, el amor y el apoyo incondicional que me brindan y ayudarme a concluir esta investigación. Agradezco también a la Universidad Privada Norbert Wiener por aceptarme pertenecer a su Institución para concluir mis estudios de segunda especialidad en Enfermería. Y para finalizar agradezco a mi asesora de tesis Mg. Rosa Maria Pretell Aguilar, por su dedicación, paciencia y conocimientos para guiarme durante el desarrollo de la tesis.

ASESORA:

Mg. ROSA MARIA PRETELL AGUILAR

JURADO

PRESIDENTE: Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

SECRETARIO: Mg. Milagros Lizbeth Uturunco Vera

VOCAL: Dra. Maria Hilda Cardenas De Fernandez

ÍNDICE GENERAL

Índice General.....	6
Índice de Anexos.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	16
III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	22
IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	24
ANEXOS.....	29

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de Variables	30
Anexo B. Instrumento de Recolección de Datos	31
Anexo C. Consentimiento Informado	33
Anexo D. Validez del Instrumento	35
Anexo E. Confiabilidad del Instrumento	37

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en sus informes del 2019 determina que “el riesgo estimado de morir por un accidente médico prevenible mientras se recibe atención médica es de (1/300)”, siendo un alarmante indicador negativo de la calidad de atención que refleja la necesidad de aumentar la efectividad de los cuidados de salud (1).

A nivel latinoamericano, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) realizó el estudio IBEAS en cinco países (Argentina, Colombia, Costa Rica, México y Perú) cuyo resultado evidencio que 10 de cada 100 pacientes atendidos en los hospitales estudiados, habían sufrido daño producido por los cuidados sanitarios, lo que nos lleva a mejorar las estrategias de calidad del cuidado (2).

A nivel nacional, el Ministerio de Salud (MINSA) como ente regulador del Estado Peruano realizo estudios de investigación en el 2018 concluyendo que la prevalencia de eventos adversos en los hospitales es de 11.6%, siendo la mitad de ellos prevenibles y la calidad de atención en los hospitales del MINSA es percibida como baja, cuyo déficit radica en el recurso humano, equipamiento y medicamentos (3).

La escasez del recurso humano en salud sigue siendo un problema, sobre todo para Enfermería que representa el grupo ocupacional más grande del equipo de salud, siendo el personal que permanece más tiempo y tiene mayor contacto con el paciente y su familia, responsables de ofrecer cuidados de calidad con la finalidad de garantizar el bienestar del usuario (4).

La hospitalización para el niño es un factor estresante que implica la ruptura de su entorno familiar y la llegada a un lugar desconocido, con personas extrañas y tratamientos dolorosos, todo ello le causa temor; lo mismo sucede con el familiar acompañante donde surgen sentimientos de negación, frustración, depresión o culpa frente al estado de su hijo. Por ello la enfermera pediátrica debe facilitar este proceso de adaptación a la hospitalización y lograr ser un referente en la prestación de cuidados de calidad (5).

La esencia de Enfermería es el cuidado, donde la calidad se ha convertido en un elemento primordial para la profesión, adoptando nuevas estrategias que permitan garantizar la seguridad del paciente como evidenciar y medir la calidad del cuidado a través de indicadores de evaluación desde la visión del familiar del paciente, que ayude a identificar y corregir las falencias y así ofrecer un cuidado de calidad con el propósito de lograr la satisfacción del usuario (6).

La calidad es definida por el Diccionario de la Lengua Española como “la propiedad o conjunto de propiedades inherente a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie” (7).

La Calidad de Atención en Salud según Avedis Donabedian consiste en “la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos”, y propone la evaluación de la calidad en tres dimensiones: La Dimensión Técnico – Científica que se basa en el desempeño profesional óptimo de la enfermera a través de sus intervenciones oportunas; la Dimensión Humana se refiere a la destreza para establecer la interrelación enfermera – paciente/familia y la Dimensión Entorno se traduce en proporcionar un clima apacible y cómodo, respetando la intimidad del niño durante algún procedimiento (8).

Según Ana Moreno define la Calidad de Atención de Enfermería como “la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente” (9).

Para fines de este estudio según la bibliografía revisada se define Calidad del Cuidado de Enfermería al “proceso que comprende un conjunto de elementos encaminados a lograr niveles altos de excelencia en la práctica del cuidado y el bienestar de los pacientes”.

Lenis V. y col., en Colombia, durante el 2015 publicaron una investigación para “determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados” donde aplicaron el instrumento de medición CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería). Los resultados indicaron que la satisfacción

y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70%, lo cual indica que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes en la institución es buena (10).

Gonzales N. y col. en México, durante el 2017 realizaron una investigación que tuvo como objetivo “evaluar las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado”; utilizando el instrumento CARE-Q (Cuestionario Corto de Evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería). Los resultados demostraron que la satisfacción de los padres fue buena (49%), concluyendo que la calidad de atención brindada por Enfermería es buena; aunque, hay dimensiones por trabajar para alcanzar mejores resultados (11).

Maggi W., en Ecuador, en el año 2018, realizó un estudio para “evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de Emergencia Pediátrica Hospital General de Milagro”, utilizó el instrumento SERQUAL (cuestionario que evalúa la calidad del servicio a partir de las diferencias o brechas entre las expectativas y las percepciones). Como resultado se obtuvo que las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones (12).

Vilcas N., en Perú, en el año 2018, realizó una investigación para “determinar la percepción del Familiar Acompañante con respecto a la Calidad del Cuidado de Enfermería al Niño Hospitalizado en Servicio de Pediatría del Hospital Emergencias Grau, 2018”, el instrumento fue un cuestionario conformado por 25 ítems basado en tres dimensiones: dimensión técnico-científico, Humano y entorno. Sus resultados indican que los familiares tienen una percepción baja (55%), percepción media (25%) y una percepción alta (20%), concluyendo que la calidad del cuidado que proporciona Enfermería al niño hospitalizado percibida por el familiar acompañante en el servicio de pediatría es baja (13).

Camargo L. y col., en Perú, en el año 2017, realizó un estudio para “determinar la percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017”, su instrumento fue un cuestionario validado, cuyos resultados demostraron que la percepción sobre la calidad del cuidado fue favorable (90%), pero existe una percepción desfavorable (10%), concluyendo que respecto a las dimensiones de la calidad (técnico-científica, humana y entorno) la percepción de los padres es favorable (14).

Córdova J., en Perú, en el año 2018, publicó un estudio cuyo objetivo fue “determinar la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres de los niños con infección respiratoria aguda en los Servicio de Pediatría del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador, Lima 2018”, el instrumento fue un cuestionario adaptado por la autora. Sus resultados indican que la calidad del cuidado que brinda Enfermería es de nivel bajo (76,8%) y nivel medio (23,2%). Se concluyó que existe

relación directa y significativa de la calidad del cuidado del enfermero con la satisfacción de los padres de los niños con infección respiratoria aguda en los servicios de Pediatría (15).

Salhuana F., en Perú, en el año 2016, realizó una investigación para “determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital San José Chincha, 2016”. Se utilizó como instrumento el cuestionario de Satisfacción del Usuario y calidad de la atención. Sus resultados fueron: La calidad de atención de enfermería alcanzó puntajes en la dimensión humana (75%), técnico-operativa (50%) y entorno (60%). Concluyendo que la mayoría de beneficiarios de la investigación está satisfecha, aunque la calidad de atención brindada es regular por lo tanto se demostró que existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería, (16).

Como parte del equipo multidisciplinario de Salud, Enfermería está a cargo del cuidado global de la persona, pero actualmente este cuidado se ha limitado a la simple ejecución de procedimientos y poco trato humano, es por ello la importancia de esta investigación para alcanzar ese cuidado humanizado de calidad, sobre todo en Pediatría que tiene el componente madre – hijo, siendo los principales beneficiarios de este estudio porque al corregir las falencias, evitamos eventos adversos y proporcionamos la satisfacción y seguridad del paciente.

Así mismo, este estudio es justificable porque debido a la coyuntura que se vive en los hospitales del MINSA, ESSALUD, entre otras instituciones de salud, cada vez se busca alcanzar niveles altos de calidad de los servicios sanitarios, siendo necesario desarrollar controles de calidad. Por ello es vital demostrar de que aumentar la calidad del cuidado no afecta los recursos económicos del sistema de salud, sino por el contrario en este ámbito establecer nuevos escenarios de cuidado en casa después del alta, modificar los protocolos de cuidado para los pacientes agudos y crónicos, en fin, múltiples acciones que será importante gestionar a fin de garantizar al paciente diversas prácticas de cuidado integral, humanizado y libre de peligros.

La investigación es relevante porque radica en analizar la calidad de los cuidados de enfermería percibidos por los familiares de los niños hospitalizados, donde los resultados favorecerán a los niños hospitalizados, sus familiares, el personal de enfermería y la Institución de Salud; ya que se va a brindar datos reales para elaborar un plan de mejora continua en la calidad de atención de enfermería que lleve a la satisfacción del usuario.

El estudio es práctico porque la forma como percibe el acompañante del paciente pediátrico hospitalizado el cuidado de enfermería que se le brinde a su ingreso al servicio de hospitalización, para plantear e implementar acciones que aporten nuevos conocimientos que favorecerán un mejor desempeño del profesional de enfermería que influirá en la calidad del cuidado prestado hacia la satisfacción de los familiares de los niños hospitalizados.

La investigación tiene valor metodológico ya que aporta al desarrollo de la línea de investigación en salud del niño, porque se ha utilizado un instrumento adaptado y validado a nuestra realidad nacional según los protocolos reconocidos internacional y nacionalmente para la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados, los mismos que pueden ser aplicados de manera confiable.

Por todo lo expuesto, para dar respuesta a la problemática planteada, es pertinente formular la siguiente pregunta ¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería percibida por los familiares de los pacientes pediátricos de un Hospital de Lima, 2020?

El objetivo general del estudio es determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por los familiares de los pacientes pediátricos de un Hospital de Lima, 2020.

Objetivos Específicos:

Identificar la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Técnico-Científica percibida por los familiares de los pacientes pediátricos de un Hospital de Lima, 2020.

Identificar la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Humana percibida por los familiares de los pacientes pediátricos de un Hospital de Lima, 2020.

Identificar la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Entorno percibida por los familiares de los pacientes pediátricos de un Hospital de Lima, 2020.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

El estudio de investigación es de tipo cuantitativo porque permite recabar y analizar datos numéricos en relación a determinadas variables, es de método descriptivo ya que explica las características de una sola muestra y de corte transversal porque se recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único (17).

2.2 Población, muestra y muestreo

Para fines del estudio la población estará conformada por 300 familiares de pacientes del servicio de Pediatría de un Hospital de Lima en el año 2020, delimitando un total de 58 cuidadores con la aplicación de la formula muestral.

Criterios de Inclusión:

- Participaran los padres y/o familiares acompañantes de los pacientes hospitalizados que permanecen más de 24 horas en el servicio de Pediatría, y que no presenten dificultades del lenguaje.
- Padres y/o familiares mayores de 18 años de los pacientes hospitalizados del servicio de Pediatría.
- Padres y/o familiares que acepten el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

- Padres y/o familiares de los pacientes pediátricos que no acepten la investigación.
- Padres y/o familiares que no acepten firmar el consentimiento informado.

- Padres y/o familiares de los niños hospitalizados que sean menores de 18 años.

2.3 Variable de estudio

La presente investigación cuenta con una sola variable principal que es la calidad del cuidado de enfermería. Según su naturaleza, de tipo cuantitativa ya que otorga como resultado, un valor numérico, y su escala de medición es la ordinal ya que puede tomar distintos valores ordenados siguiendo una escala establecida.

Definición conceptual de variable principal: Se establece por Calidad del Cuidado de Enfermería al “proceso que comprende un conjunto de elementos encaminados a lograr niveles altos de excelencia en la práctica del cuidado y el bienestar de los pacientes”.

Definición operacional de variable principal: Se establece por Calidad del Cuidado de Enfermería al “proceso que comprende un conjunto de elementos encaminados a lograr niveles altos de excelencia en la práctica del cuidado y el bienestar de los pacientes pediátricos del Hospital, que será medido a través de las dimensiones Técnico Científico, Humano y Entorno”.

2.4 Técnica e instrumento de medición

La técnica a emplearse en la investigación será la encuesta, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz (18). Para medir la calidad del cuidado de enfermería, se utilizará como instrumento el cuestionario adaptado y validado por la

investigadora Vilcas (13) en el año 2018 en el estudio “Percepción del Familiar Acompañante con respecto a la Calidad del Cuidado de Enfermería al Niño Hospitalizado en Servicio de Pediatría del Hospital Emergencias Grau, 2018”. Este cuestionario es auto aplicable, cuyo tiempo de duración aproximadamente es de 10-15 minutos; se divide de 2 secciones: en la primera parte se establecen los datos generales del entrevistado y en la segunda parte incluye el cuerpo del cuestionario conformado por 25 preguntas, con 3 alternativas de respuestas medidas en escala de Likert: Siempre (3) puntos, A veces (2) puntos y Nunca (1) punto, donde se evalúa la calidad de cuidado de enfermería percibida por el familiar acompañante del niño hospitalizado con respecto a sus 3 dimensiones: dimensión técnico-científico (preguntas del 1 al 8), dimensión Humano (preguntas del 9 al 18) y entorno (preguntas del 19 al 25). Siendo los resultados de la medición de la calidad: alto (61-75 puntos), medio (43-60 puntos) y bajo (25-42 puntos).

VALIDEZ:

La validez del contenido del instrumento elaborado por la autora Vilcas (13) se determinó por el juicio de expertos, considerando los criterios de claridad, relevancia y pertinencia, y a través de la prueba binomial se concluyó que las preguntas del cuestionario evaluadas por los expertos son válidas por ser $< 0,05$.

CONFIABILIDAD:

Vilcas (13) en su estudio, establece la confiabilidad del cuestionario a través de una prueba piloto aplicando la encuesta en 20 familiares de pacientes pediátricos hospitalizados de otro servicio del Hospital, población diferente a la muestra

seleccionada para la investigación, cuyos resultados se procesaron con la prueba estadística coeficiente Alfa de Cronbach siendo 0.93, que indica un alto nivel de confiabilidad.

2.5 Procedimiento para recolección de datos

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Para realizar la presente investigación se debe empezar con el trámite administrativo para dar inicio al trabajo de campo, a través de diligencias referidas a las autorizaciones que nos permita acceder al servicio de Pediatría del Hospital. Por ello primero se va a entregar la carta de presentación de la universidad al comité de ética del Hospital. Luego de recibir el visto bueno, se coordinara con la jefa del servicio de Pediatría la entrega de información estadística y las facilidades de horarios para la recolección de datos. Al establecer la cantidad de niños hospitalizados en un tiempo de tres meses y determinar la muestra de estudio se propone elaborar un cronograma con horarios establecidos para la aplicación de las encuestas.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

El desarrollo de la recolección de datos será en el mes de noviembre del presente año, se tomara en tres días de la semana de forma aleatoria, para lo cual se coordinara con el personal de salud que labora en el servicio de Pediatría. Para el llenado del cuestionario se calcula un tiempo de 15 a 20 minutos aproximadamente.

Al culminar las encuestas, se hará una revisión exhaustiva de cada cuestionario y se evaluará el correcto llenado, la codificación y puntaje respectivo.

2.6 Métodos de análisis estadístico

En el presente estudio nuestros colaboradores serán los padres de familia o familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados. Al codificar los cuestionarios aplicados a la población de estudio se obtendrán datos numéricos que se ingresaran a una tabla matriz elaborada en el software estadístico SPSS 26.0, procesando la información a través del programa Excel.

Al ser una investigación de diseño descriptivo, se utilizará para el análisis de datos generales las tablas de frecuencias absolutas y relativas, las medidas de tendencia central y los porcentajes, cuya interpretación se plasmará en figuras y tablas en la discusión de los resultados del estudio.

2.7 Aspectos éticos

El estudio de investigación es aplicado en seres humanos, por ello se hace fundamental la aplicación de los principios bioéticos de beneficencia, autonomía, justicia y no maleficencia para garantizar el bienestar de los pacientes y la total transparencia del estudio. (19), a la vez se entregará el consentimiento informado a los participantes previa explicación de los propósitos de la investigación, los procedimientos a emplearse, los riesgos, la duración esperada de la participación, y los beneficios para el sujeto de estudio (20). Por todo lo mencionado, se detalla a continuación como se emplean los principios bioéticos en la investigación:

Principio de autonomía

Este principio se basa en la capacidad de autodeterminación, de actuar libremente y conscientemente, sin condicionantes externos (21). En este estudio se aplica el principio de autonomía, ya que, al abordar al familiar acompañante, se respeta su libre decisión de participación al detallar los riesgos y beneficios del estudio para solicitar su consentimiento informado durante el trabajo de campo.

Principio de beneficencia

Este principio busca hacer el mayor bien posible al paciente (21). Por ello, a los familiares acompañantes de los pacientes pediátricos se les explicará sobre los beneficios directos e indirectos que se conseguirá con los resultados del estudio como orientar nuevas estrategias para mejorar la calidad de atención.

Principio de no maleficencia

Este principio indica no hacer daño, por lo tanto en cualquier situación si no podemos hacer un bien debemos, al menos, no hacer un mal (21). Por ello para esta investigación se garantiza a los familiares que su colaboración en este estudio no causa ningún riesgo a su salud ni la de sus hijos.

Principio de justicia

El principio de justicia consiste en tratar igual lo que es igual y desigualmente lo que es desigual (21). Por lo tanto, en este estudio todos los participantes recibirán un trato igual, con respeto, sin discriminación ni preferencias.

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2020																			
	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
Identificación del Problema	X	X																		
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X														
Elaboración de la introducción: Importancia y justificación de la investigación				X	X	X	X	X												
Elaboración de la introducción: Objetivos de la de la investigación				X	X	X	X	X												
Desarrollo de material y métodos: Enfoque y diseño de investigación					X	X	X	X	X	X										
Elaboración de material y métodos: Población, muestra y muestreo					X	X	X	X	X	X										
Elaboración de material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos						X	X	X	X	X										
Elaboración de material y métodos: Aspectos bioéticos							X	X	X	X										
Desarrollo de material y métodos: Métodos de análisis de información									X	X	X									
Elaboración de aspectos administrativos de la investigación									X	X	X	X								
Desarrollo de los anexos									X	X	X	X								
Aprobación del proyecto													X	X						
Trabajo de campo									X	X	X	X	X							
Elaboración y Redacción del informe final													X	X	X	X				
Sustentación de informe final																			X	X

3.2 Recursos Financieros
(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2020				TOTAL
	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	s/.
Equipos					
1 laptop	2000				2000
USB	20				20
Útiles de escritorio					
Lapiceros	8				8
Hojas bond A4		200			200
Material Bibliográfico					
Libros	100	60			160
Fotocopias	80	30		10	120
Impresiones	150	20		40	210
Espiralado	10	10		10	30
Otros					
Movilidad	50	30	30	20	130
Alimentos	60	20			80
Llamadas	50	30	10		90
Recursos Humanos					
Digitadora		200			200
Imprevistos*	80			80	160
TOTAL	2608	600	40	160	1800

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. OMS: 10 datos sobre la seguridad del paciente [sede Web]. Ginebra-Suiza: OMS; 2019; [acceso 10 de julio de 2020] [Internet]. Disponible en: https://www.who.int/features/factfiles/patient_safety/es/
2. Lazo O., Santivañez A. Atención de Salud con Calidad- Desafíos [Internet]. San isidro – Perú: REPSAC; 2018. [Citado el 15 de julio de 2020]. 210 p. Disponible en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
3. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev. Perú Med Exp Salud Pública [Internet]. 2019; [Citado el 18 de julio de 2020].36(2):304-11. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/304-311/>
4. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Celis M, Badilla V, Soto P, Ivanovic P, Reynaldos K, Canales M. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Rev.Med.Clin.Condes [Internet]. 2018; [Citado el 20 de julio de 2020] 29(3):278-287. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
5. Salazar M. "Cuidados que recibe el niño hospitalizado del encamamiento 3 de pediatría del hospital general de enfermedades igss zona 9 según la percepción del acompañante del niño que participa en el programa de visita permanente durante los meses de mayo a noviembre del año

- 2012"[Internet]. Blog Enfermería. 2013; [Citado el 20 de julio de 2020]. Disponible en: <http://msalazar081858.blogspot.com/2013/02/cuidados-que-recibe-el-nino.html>
6. Chara G. Seguridad del Paciente: La calidad del cuidado de Enfermería Rev. Historia y Vida [Internet]. 2017; [Citado el 21 de julio de 2020] 19(2):78-87. Disponible en: <http://www.sanjuandedios.com/historiayvida/seguridad-del-paciente-la-calidad-del-cuidado-enfermeria/>
 7. Diccionario de la Lengua Española. Calidad [sede Web]. España: RAE; 2014; [acceso 16 de julio de 2020] [Internet]. Disponible en: Diccionario de la Lengua Española. Barcelona: Grupo Editorial Océano; 1987. https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=+Diccionario+de+la+Lengua+Espa%C3%B1ola&publication_year=1987
 8. Aguilar E., Ávila D., Borja A., García H., Lazo O. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud – RM 519 MINSA. [Internet]. Jesús María – Perú: Segraf; 2007. [Citado el 20 de julio de 2020]. 23 p. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf
 9. Moreno A. La calidad de la acción de Enfermería. Rev. Enfermería Global [Internet]. 2005; [citado el 25 de julio de 2020] 9(2):1-7. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/522/536#:~:text=La%20Calidad%20de%20la%20Atenci%C3%B3n%20de%20Enfermer%C3%ADa%20podemos%20definirla%20como,que%20nos%20es%20dado%20remitirle.>
 10. Lenis C. y colaboradores. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Rev. Aquichan [Internet] 2015 [Citado el 28 de julio

de 2020] Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>

11. Gonzales N. y col. Las 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 [Citado el 28 de julio de 2020]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf>
12. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de Emergencia Pediátrica Hospital General de Milagro [Tesis maestría] Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2018 [acceso el 29 de julio de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
13. Vilcas N. Percepción del Familiar Acompañante con respecto a la Calidad del Cuidado de Enfermería al Niño Hospitalizado en Servicio de Pediatría del Hospital Emergencias Grau, [Tesis Licenciatura] Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2018 [acceso el 29 de julio de 2020]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18230/Vilcas_VNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Camargo L. y col. Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. [Tesis Licenciatura] Lima-Perú: Universidad María Auxiliadora, 2017 [acceso el 30 de julio de 2020]. Disponible en:

<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/129/20171120.3%20Tesis%20Percepcion%20Padres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

15. Córdova J. Calidad del Cuidado enfermero y la satisfacción de los padres de los niños con infección respiratoria aguda en los Servicio de Pediatría del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador, Lima 2018. [Tesis Licenciatura] Lima-Perú: Universidad Inca Garcilazo de la vega, 2018 [acceso el 30 de julio de 2020]. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_J_UANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
16. Salhuana F. Calidad de Atención que brinda el personal de Enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital San José Chincha, 2016. [Tesis Maestría] Lima-Perú: Universidad San Pedro, 2016 [acceso el 30 de julio de 2020]. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6979/Tesis_59388.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Müggenburg V; Pérez M. Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM [Internet]. 2007; [Citado el 01 de agosto de 2020] 4(2):1-7. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
18. Casas J; Repullo J., Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Revista Elsevier [Internet]. 2005; [Citado el 02 de agosto de 2020] 31(8):527-538.

Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

19. Acevedo I. Aspectos éticos en la investigación científica. Revista Scielo [Internet]. 2002; [Citado el 03 de agosto de 2020] 8(1):27-38. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000100003

20. Delgado R., Martha B. Aspectos éticos de toda investigación consentimiento informado ¿Puede convertirse la experiencia clínica en investigación científica? Revista Redalyc [Internet]. 2002; [Citado el 03 de agosto de 2020] 10(2):6-8. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1951/195118154004.pdf>

21. Martín S. Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. Revista Enfermería Cardiológica [Internet]. 2013; [Citado el 03 de agosto de 2020] 58(59):27-30. Disponible en: https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

TÍTULO: Calidad del cuidado de enfermería percibida por familiares de pacientes pediátricos de un Hospital de Lima - 2020

VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	Se entiende por Calidad del Cuidado de Enfermería al proceso que comprende un conjunto de elementos encaminados a lograr niveles altos de excelencia en la práctica del cuidado y el bienestar de los pacientes.	Se entiende por Calidad del Cuidado de Enfermería al proceso que comprende el conjunto de elementos encaminados a lograr niveles altos de excelencia en la práctica del cuidado y el bienestar de los pacientes pediátricos del Hospital, que será medido a través de las dimensiones Técnico Científico, Humano y Entorno.	TECNICO-CIENTIFICA	1. Información y Educación. 2. Prevención de Complicaciones. 3. Eficiencia. 4. Integralidad.	1,2,3,4,5,6,7,8	SIEMPRE (3 pts) A VECES (2 pts) NUNCA (1 pts)	PUNTAJE ALTO = 61 A 75 PUNTAJE MEDIO = 43 A 60 PUNTOS. PUNTAJE BAJO = 25 A 42 PUNTOS.
				HUMANA	1. Respeto 2. Información. 3. Interés. 4. Amabilidad. 5. Ética.	9,10,11,12,13,14,15,16,17,18	SIEMPRE (3 pts) A VECES (2 pts) NUNCA (1 pts)	
				ENTORNO	1. Privacidad. 2. Limpieza y orden. 3. Iluminación y Ventilación. 4. Estado del mobiliario.	19,20,21,22,23,24,25	SIEMPRE (3 pts) A VECES (2 pts) NUNCA (1 pts)	

Anexo B. Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DEL FAMILIAR ACOMPAÑANTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERIA AL NIÑO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA

I. PRESENTACIÓN

Sr(a) o Srta.:

Buenos días soy Emely Araujo, estudiante de la Especialidad Enfermería en Cuidados Pediátricos de la Universidad Norbert Wiener, estoy realizando un estudio, cuyo objetivo es determinar la calidad de cuidados de enfermería percibida por los familiares de los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría, 2020. Se pide su colaboración para que nos facilite ciertos datos que nos permitirán llegar al objetivo de estudio ya mencionado.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial. Si Ud. tuviera alguna duda, pregúntele a la persona a cargo.

III. DATOS GENERALES:

Edad del familiar del paciente:

() 18 - 30 () 31 - 40 () 41- 50

Sexo del entrevistado:

a. Femenino () b. Masculino ()

Parentesco con el paciente:

() Padre () Madre () Abuelo () Abuela () Otro

Estado Civil de la madre o familiar:

() Soltero(a) () Casado(a) () Conviviente () Divorciad(a) () Viudo(a)

Grado de instrucción de la madre o familiar:

() Sin instrucción () Primaria () Secundaria () Técnico () Profesional

Condición de ocupación de la madre o familiar:

() Trabajador estable () Eventual () Sin Ocupación () Jubilado

IV. CUERPO DEL CUESTIONARIO:

A continuación, se presentan enunciados, sobre la asistencia que usted ha recibido durante su estancia en el Hospital. Marque con una X dentro del cuadro la respuesta que estime correcta:

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE LAS ENFERMERAS:

DIMENSIONES	Siempre	A veces	Nunca
DIMENSION TECNICO-CIENTIFICA			
1. La enfermera le explica antes de realizar algún procedimiento a su niño.			
2. Al ingresar recibió indicaciones de la enfermera sobre los ambientes y normas de la institución.			
3. La enfermera le informa sobre cómo prevenir complicaciones cuando su niño salga de alta.			
4. La enfermera controla a su niño temperatura, pulso y respiración en cada turno.			
5. Al realizarse algún procedimiento especial a su niño la enfermera cuenta con todo el equipo necesario.			
6. Cree que la enfermera es dinámica a la hora de realizar sus cuidados.			
7. La enfermera satisface con las necesidades de su niño en cuanto a la higiene – comodidad.			
8. La enfermera satisface con las necesidades de su niño en cuanto a su seguridad (barandas).			
DIMENSION HUMANA			
9. Cuando la enfermera se acerca a usted y a su niño lo saluda.			
10. La enfermera le habla en tono adecuado para atender a su niño.			
11. La enfermera respeta su opinión cuando usted hace alguna observación.			
12. La enfermera llama a su niño por diminutivos (papito, mamita).			
13. Las enfermeras se preocupan cuando ven decaído a su niño.			
14. Si usted está triste la enfermera se acerca a conversar con usted.			
15. Las enfermeras tienen paciencia cuando atienden a su niño.			
16. La enfermera lo escucha cuando usted tiene alguna queja.			
17. Las enfermeras inspiran confianza cuando cuida a su niño.			
18. Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño.			
DIMENSION ENTORNO			
19. La enfermera mantiene la privacidad de su niño, cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño).			
20. La enfermera respeta la individualidad del niño.			
21. La enfermera le informo sobre cómo mantener el orden en el ambiente.			
22. El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención.			
23. El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención.			
24. La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentre en buen estado.			
25. Cree que la sala de Pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador) para la atención de su niño.			

Anexo A. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS DE UN HOSPITAL DE LIMA - 2020.

Nombre del investigador:
ARAUJO MAGUIÑA, EMELY MEDALI.

Propósito del estudio: Determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por los familiares de los pacientes pediátricos de un Hospital de Lima, 2020.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a, coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, Presidente del Comité de Ética de la, ubicada en la 4, correo electrónico:

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, setiembre del 2020

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante

15. Las enfermeras tienen paciencia cuando atienden a su niño.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16. La enfermera la escucha cuando usted tiene alguna queja.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17. Las enfermeras inspiran confianza cuando cuida a su niño.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18. Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19. La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño).	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20. La enfermera respeta la individualidad del niño.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21. La enfermera le informa sobre cómo mantener el orden en el ambiente.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22. El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23. El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24. La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25. Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador) para la atención de su niño.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Ta= N° Total de acuerdos

$$b = \frac{T_a}{T_a + T_d} \times 100 = \frac{25}{25+0} \times 100 = 100\%$$

Td= N° total de desacuerdos

b= Grado de concordancia entre jueces

Se valora, Respuesta positiva = 1

Respuesta negativa = 0

FUENTE: Cuestionario adaptado y validado por la investigadora Vilcas (13) en el año 2018 en el estudio “Percepción del Familiar Acompañante con respecto a la Calidad del Cuidado de Enfermería al Niño Hospitalizado en Servicio de Pediatría del Hospital Emergencias Grau, 2018”.

Anexo E. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

BASE DE DATOS																										
encuesta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	TOTAL
1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	61
2	3	3	1	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	60
3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	63
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	66
5	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	64
6	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	59
7	1	1	3	3	3	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	1	3	46
8	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	65
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
10	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	61
11	1	1	2	3	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	46
12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	67
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	68
14	3	3	1	3	3	3	1	3	1	1	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	60
15	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	66
16	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	3	58
17	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	70
18	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	65
19	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1	1	3	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	55
20	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	66
ESTADISTICA																										
VARIANZA	0.4	0.6	0.6	0	0	0	0	0.1	0.6	0.23	0.4	0.6	0.5	0.6	0.44	0.6	0.45	0.6	0.63	0.1	0.4	0	0	0.43	0.2	

K	20
VI	4.973
VP	45.924

SECCION 1	1.053
SECCION 2	0.892
ABSOLUTO S2	0.892

ALFA	0.939
------	-------

FUENTE: Cuestionario adaptado y validado por la investigadora Vilcas (13) en el año 2018 en el estudio "Percepción del Familiar Acompañante con respecto a la Calidad del Cuidado de Enfermería al Niño Hospitalizado en Servicio de Pediatría del Hospital Emergencias Grau, 2018".