

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud**



*Una Institución Adventista*

Percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la  
calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hematología de un  
instituto especializado Lima, 2019

**Por:**

Hilda Romero Hernández

**Asesor:**

Mg. Gloria Cortez Cuaresma

Lima, octubre de 2019

DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, GLORIA CORTEZ CUARESMA, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo académico: *“Percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hematología de un instituto especializado Lima, 2019”*, constituye la memoria que presenta la licenciada: HILDA ROMERO HERNÁNDEZ, para aspirar al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Cuidados Intensivos Pediátricos, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo académico son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los dieciséis días del mes de octubre de 2019.

  
Mg. Gloria Cortez Cuaresma

Percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hematología de un instituto especializado Lima,

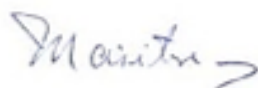
2019

# TRABAJO ACADÉMICO

Presentado para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería:

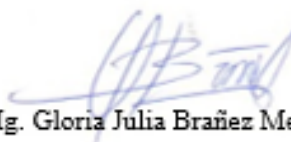
Cuidados Intensivos Pediátricos

## JURADO CALIFICADOR



Dra. María Teresa Cabanillas Chávez

Presidente



Mg. Gloria Julia Brañez Mendoza

Secretario



Mg. Gloria Cortez Cuaresma

Asesor

Lima, 16 de octubre de 2019

## Índice

Resumen.....	vi
Capítulo I .....	8
Planteamiento del problema.....	8
Identificación del problema.....	8
Formulación del problema.....	11
Problema general.....	11
Problemas específicos.....	12
Objetivos de la investigación.....	12
Objetivo general.....	12
Objetivos específicos.....	12
Justificación.....	13
Justificación teórica.....	13
Justificación metodológica.....	14
Justificación práctica y social.....	14
Presuposición filosófica.....	15
Capítulo II.....	17
Desarrollo de las perspectivas teóricas .....	17
Antecedentes de la investigación.....	17
Marco conceptual .....	25
Percepción.....	25
Calidad del Cuidado de Enfermería.....	33
Bases teóricas .....	35
Capítulo III.....	39
Metodología .....	39

Descripción del lugar de ejecución.....	39
Población y muestra .....	39
Población. ....	39
Muestra. ....	39
Criterios de inclusión y exclusión. ....	40
Tipo y diseño de investigación .....	40
Identificación de variables.....	41
Operacionalización de variables .....	42
Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	44
Cuestionario.....	44
Proceso de recolección de datos .....	44
Procesamiento y análisis de datos .....	45
Consideraciones éticas.....	45
Capítulo IV.....	46
Administración del proyecto de investigación.....	46
Cronograma de ejecución .....	46
Presupuesto.....	46
Referencias.....	47
Apéndice .....	53

## Índice de apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos .....	54
Apéndice B: Validez de los instrumentos .....	56
Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos .....	77
Apéndice D: Consentimiento informado .....	79
Apéndice E: Matriz de consistencia.....	80

## Resumen

La percepción es el proceso de capturar estímulos del medio exterior de acuerdo a las expectativas de la persona. Los padres de los pacientes pediátricos constantemente perciben la calidad del cuidado de enfermería que se provee a su hijo hospitalizado, concibiendo opiniones favorables o desfavorables sobre ellos, de acuerdo a la experiencia que viven en el tiempo que acompañan a los niños en la estancia hospitalaria. A su vez, los cuidados de enfermería son intervenciones planificadas y organizadas que realiza la enfermera para contribuir a la recuperación de la salud del paciente pediátrico. Por ello, el propósito del presente estudio es el de determinar la percepción de los progenitores de pacientes pediátricos hospitalizados acerca de la Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima – 2019. El estudio será de tipo aplicativo, cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal. La población estará conformado por 80 progenitores, de los cuales, mediante muestreo probabilístico sistemático se seleccionó a 66 padres. La técnica a emplearse será la entrevista y el instrumento, un cuestionario tipo escala de Likert. Para valorar la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto con 20 participantes, cuyos resultados se analizaron mediante el Alfa de Cronbach, calculándose el valor de 0.812; es decir, se trata de un instrumento confiable. Asimismo, ha sido sometido a prueba de validez, mediante la prueba V de Aiken para valorar la opinión de 5 jueces experto obteniéndose el valor de 0.95, que se interpreta como altamente válido. Los resultados del estudio permitirán conocer como es la forma de percibir de los padres desde diversas dimensiones, tal que puede conocerse en qué aspectos la calidad del cuidado de enfermería tiene fortalezas y debilidades, tal que se pueda impulsar acciones de mejora.

Palabras claves: Percepción, padres, niños, cuidados intensivos pediátricos

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### Identificación del Problema

La percepción que tienen los padres, respecto al cuidado de enfermería, es el proceso por el cual valoran las singularidades del ambiente en el que su hijo recibe atención de enfermería durante la estancia hospitalaria, centrándose esencialmente en el flujo de la información, interacción entre los individuos o aspecto humano y el ambiente o entorno (Camargo & Taipei, 2017).

El cuidado de enfermería está dado por el trato directo, continuo y permanente con las personas en estado de enfermedad. La esencia de enfermería es alcanzar la recuperación de la salud; pero para alcanzar este propósito se requiere del cumplimiento de ciertas características que demuestren la excelencia o calidad del cuidado (Malvárez & Rodríguez, 2011). De otra parte, la calidad de la atención es ofrecer al paciente el mejor y alto bienestar luego de realizar un balance entre pérdidas y ganancias que van a acompañar el proceso en todo su proceso (Net & Suñol, 2013).

Avedis Donabedian, en 1961, expuso su primer artículo respecto a la calidad de la atención en la medicina; posteriormente, en 1980 logra definir el concepto de calidad de la atención en medicina (Net & Suñol, 2013). La Organización Mundial de la Salud (OMS), desde los años setenta, ha mostrado un gran interés por difundir y garantizar la calidad y eficacia en la atención sanitaria y recién a partir de los años ochenta se inicia a utilizar el proceso de mejoramiento continuo en salud con el propósito de avalar la provisión de un excelente servicio sanitario a nivel de América Latina y el Caribe (Chandia, 2013).

La investigación realizada en Bucaramanga, Colombia, refiere que de acuerdo a los pacientes, la calidad del cuidado enfermero fue excelente (29,3%), muy bueno (29,3%), bueno (10.7%) y regular (1.3%) (Segura & Miranda, 2014).

Cadena y Rosero (2015) refieren que los usuarios manifiestan insatisfacción por diversos factores tales como la insuficiencia de personal de salud, elevada demanda por atención, falta de equipos e insumos, información deficiente, entre otros. Por ello, consideran que la atención de salud prestada no es acorde a las expectativas del usuario acerca de un servicio de calidad.

Asimismo, en una investigación hecha en México, se halló que más de las tres cuartas partes de los pacientes (87%) considera como buena la calidad de atención de la enfermera. Las razones que influyeron para no alcanzar el máximo porcentaje estuvieron relacionados con la falta de equipamiento, insumos y suministros. Por ello, dicho estudio recomienda que se debe continuar trabajando en el sector salud, implementando equipos, insumos y también personal para responder adecuadamente a la alta demanda de pacientes (Gonzales & Romero, 2017).

Otro estudio realizado en Guayaquil, Ecuador, que tuvo el propósito de identificar la satisfacción de los progenitores sobre la atención de enfermería brindada a sus hijos hospitalizados, obtuvo que el 27% de los padres están siempre satisfechos respecto a la alimentación de sus niños, 40% hacia la higiene, 55% respecto a la medicación, 40% trato del personal de enfermería y el 47% indica una insatisfacción respecto a las practicas a realizarse a sus hijos (Huertas & López, 2015).

La información expuesta nos muestra que aún no se ha logrado convencer del todo a la población acerca de la excelencia de la calidad del cuidado enfermero, el cual constituye una de las bases esenciales en la restauración de la salud del paciente, más si es un niño. La niñez es una etapa de maduración y adaptación al entorno, por tanto cuando un infante es hospitalizado, la atención no solo se enfoca en tratar la patología, también es importante ofrecen un entorno hospitalario adecuado a sus necesidades, que sea confortable y seguro con respecto a la atención de enfermería que se otorga. Por diversas razones, el profesional de

enfermería muchas veces se enfoca solo al aspecto biológico de la enfermedad, generando una visión rutinaria y doméstica del cuidado y dejando de lado las necesidades emocionales, psicológicas y sociales del paciente (Camargo & Taipe, 2017).

Robalino (2017) refiere que el paciente pediátrico es un ser altamente sensible que requiere la armonía de tres pilares fundamentales para su pronta recuperación: el ambiente, los progenitores y el niño mismo. Dada la presencia de la enfermedad, el niño enfermo adopta conductas de dependencia y necesidad, que son afrontados primero por los profesionales de enfermería y luego por los padres, por lo que la manera de prodigar cuidado y el ambiente juegan un rol importante en la forma como el niño acepta la enfermedad e interviene en su propia recuperación.

Las circunstancias expuestas no solo ocurren en el plano internacional, en el Perú, muchos usuarios de salud, ya sea del sector público o privado, manifiestan su insatisfacción con respecto al servicio recibido, asociando esto con las prolongadas esperar para ser atendidos, la escasez de medicamentos e insumos, el trato que brinda la enfermera, la calidad de atención, etc. (Palomino, 2018).

Al respecto, Camargo y Taipe (2019), en Lima, realizaron una investigación para valorar la percepción de los progenitores acerca del cuidado enfermero en pacientes pediátricos, hallando que la percepción de gran parte de los progenitores es favorable tanto a nivel general como por dimensiones de la calidad del cuidado enfermero.

Del mismo modo, Delgado (2017) realizó un estudio referente a la calidad del cuidado de enfermero según la percepción del familiar del paciente pediátrico llegando a concluir que, en gran parte de los participantes, la percepción es favorable y medianamente favorable, esto porque los familiares aprecian que la enfermera brinda cuidados ininterrumpidos durante las 24 horas del día, respeta la privacidad y explica sobre los cuidados en los que participa la familia. La percepción desfavorable se sustenta porque los familiares manifiestan que la

enfermera no es sensible al dolor del paciente, no involucra a la familia en los cuidados y no se preocupa del adecuado funcionamiento de las camas clínicas y cunas del servicio.

Asimismo, la investigación realizada en el Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja evidenció que el 64% de familiar considera que la calidad del cuidado en términos generales es regular; pero al realizar el análisis por dimensiones, se halló que en la dimensión técnica, el 56.7% de familiares tiene una mala percepción de la praxis enfermera (Valentín, 2017).

En el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado de Lima en el cual se pretende desarrollar la presente investigación, se ha percibido durante el ejercicio profesional que por la naturaleza de “área crítica” del servicio, muchos padres de niños hospitalizados están constantemente observando las actividades realizadas por la enfermera, emitiendo juicios apresurados sobre las decisiones terapéuticas sin antes consultar a uno de los miembros del equipo de salud, manifestando en los pasillos sus sentimientos de satisfacción o insatisfacción con la atención recibida y con menos frecuencia, quejas por intermedio del Libro de Reclamaciones. Por tal motivo surgió el interés de aplicar el método científico para comprobar la auténtica percepción de los progenitores sobre la calidad de cuidado que recibe su hijo hospitalizado.

## **Formulación del problema**

### **Problema general.**

¿Cuál es la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima – 2019?

**Problemas específicos.**

¿Cuál es la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según competencia profesional en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima – 2019?

¿Cuál es la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según eficiencia en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima – 2019?

¿Cuál es la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según empatía en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima – 2019?

¿Cuál es la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según comprensión en el Servicio de Hematología un Instituto Especializado Lima – 2019?

¿Cuál es la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según comunicación en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima – 2019?

**Objetivos de la investigación****Objetivo general.**

Determinar la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima.

**Objetivos específicos.**

Identificar la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según competencia profesional en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado, Lima.

Identificar la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según eficiencia en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima.

Identificar la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según empatía en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima.

Identificar la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según comprensión en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima.

Identificar la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según comunicación en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima.

## **Justificación**

### **Justificación teórica.**

La base teórica del presente estudio está constituida por la teoría del cuidado humano de Jean Watson. En dicha teoría se sustenta que el acto de cuidar es un aspecto inherente al ser humano desde sus tiempos más primitivos, que al ser fortalecido con una formación profesional, adopta un sentido más estructurado, formalizado y orientado a satisfacer las necesidades del ser humano con la finalidad de promocionar, mantener o recuperar la salud.

Por tanto, la presente investigación tiene el propósito de aportar al conocimiento existente sobre los cuidados de enfermería y la forma de percibir de los padres. Busca mediante la aplicación de los fundamentos teóricos y bases conceptuales de la enfermería, la comprensión y análisis de la percepción parental sobre los cuidados enfermeros brindados a su menor hijo. Ello permitirá proponer modelos de mejoramiento continuo de la calidad de los cuidados de enfermería concedidos a los pacientes pediátricos. Asimismo, será de gran

beneficio para las decisiones gerenciales de la institución sanitaria, puesto que constituirá una base científica para plantear estrategias y acciones en beneficio al fortalecimiento de los cuidados de enfermería.

### **Justificación metodológica.**

Para lograr los objetivos del estudio, se acude al empleo del cuestionario de calidad del cuidado de enfermería el cual es el resultado de la traducción al español del instrumento Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS), que sirve para valorar la percepción de los progenitores sobre el cuidado de enfermería brindado a su hijo. Dicho instrumento fue sometido a pruebas de validez y confiabilidad para sustentar científicamente su uso en el presente estudio. La prueba de validez se realizó mediante la prueba de V de Aiken, obteniéndose un valor de 0.95 lo que significa que tiene una alta validez. Con respecto a la confiabilidad, se determinó mediante prueba Alfa de Cronbach teniendo un resultado mayor a 0.8, ello indica que el instrumento es altamente confiable.

Por tanto, el uso del instrumento en mención está sustentado científicamente mediante las pruebas de validez y confiabilidad correspondientes por lo que es posible su utilización en otros estudios sobre percepción parental.

### **Justificación práctica y social.**

En cuanto a los propósitos prácticos, el estudio realiza el análisis de la percepción parental acerca del cuidado enfermero. Los resultados permitirán conocer si los padres aprueban o desaprueban las funciones asistenciales de los profesionales de enfermería; en base a ello, es posible que la institución de salud continúe el análisis de los factores influyentes en el cuidado de enfermería. Es importante no solo fortalecer las competencias del profesional de enfermería en el plano técnico profesional también es imprescindible encaminar aprendizajes en cuanto a atención de calidad, todo ello sustentando en bases científicas como las que brindará el presente estudio.

Por otro lado, desde el punto de vista social, el estudio permitirá definir con claridad la percepción parental desde un enfoque social. El ser humano como un ser inminentemente social tiene diferentes formas de percibir las situaciones cotidianas, ya sea por la selectividad, organización o interpretación del fenómeno percibido. En determinado momento, todas las personas enfocan su atención de forma selectiva a ciertos aspectos del entorno y pasan por alto de la misma manera otros. El proceso de selección de una persona comprende tanto factores internos como externos, filtrando las percepciones sensoriales y determinando cuál recibirá la mayor atención. Por ello, es importante conocer la percepción de los padres con respecto a los cuidados de enfermería para fortalecer acciones de mejora continua.

### **Presuposición filosófica**

En el nuevo testamento de la sagrada Biblia se señala que serán bendecidos aquellos que lloran, pues recibirán consuelo (Mateo 5:4). Y es que bajo esta promesa de Nuestro Señor Jesucristo confiamos en su intercesión para calmar el dolor y sufrimiento.

Los padres de los niños hospitalizados atraviesan un difícil momento, debido al dolor que causa tener al hijo enfermo, ya sea una condición estable o delicada, la enfermedad siempre simboliza angustia para los padres, por lo que el apoyo espiritual y emocional es muy importante.

Muchos pasajes de la Biblia, refieren la infinita misericordia de Jehová para aliviar enfermedades, resucitar muertos o recuperar funciones perdidas (la vista por ejemplo). Por tal motivo, los profesionales de enfermería de la Universidad Peruana Unión, formadas en el amor de Jehová, deben prodigar consuelo y esperanza a los familiares, depositando la fe en un Dios Todopoderoso que puede interceder por ellos y ayudarlos a volver al balance familiar.

Los pacientes pediátricos dependiendo del desarrollo de su juicio crítico, también deben ser instruidos en el amor de Dios; ello fortalecerá su espíritu y contribuirá en la mejora

de su salud mental – espiritual y por ende en su recuperación general. Nuestro Señor Jesucristo manifiesta que no importa lo que se pida, si esto se hace en oración y con fe, es seguro que lo recibiremos (Mateo 21: 22).

## Capítulo II

### Desarrollo de las perspectivas teóricas

#### Antecedentes de la investigación

Hidalgo y Mori (2019) realizaron la investigación «Percepción del trato humano de enfermería y satisfacción de los pacientes de dos instituciones prestadoras de servicios de salud» en Loreto. El objetivo fue identificar la asociación entre percepción del trato humano y satisfacción de los pacientes de dos instituciones de salud del distrito de San Juan de Miraflores. El método se basó en un estudio descriptivo de corte transversal. La población se conformó de 990 personas y la muestra fue de 277 participantes entre madres cuidadoras y pacientes. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron la escala de percepción de trato digno de enfermería y cuestionario de satisfacción. Los resultados obtenidos fueron que el 76,9% percibe un trato digno por parte de la enfermera; el 86,2% refiere una alta satisfacción y un 13,4%, regular satisfacción. Al realizar la prueba de hipótesis, se halló asociación significativa entre trato humano y satisfacción. En las conclusiones se indica que cuánto mejor es el trato humano, la satisfacción de las madres y pacientes será mejor.

Cabana (2018) realizó el estudio «Calidad de cuidado de enfermería según perspectiva de los padres del recién nacido», en Ayacucho. El objetivo trazado fue reconocer la calidad del cuidado enfermero tanto a nivel de estructura, proceso y resultado desde el punto de vista de los padres de recién nacidos en el Hospital II Essalud, Huamanga. La metodología se basó en el tipo descriptivo transversal. La población estuvo constituida por 104 padres de los que se extrajo una muestra de 88 mediante muestreo aleatorio. Para recolectar los datos se hizo uso de la técnica de encuesta y el instrumento denominado “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería”. Se obtuvo los siguientes resultados: el 45.5% de padres percibía como regular a la calidad del cuidado enfermero. Al analizar la calidad desde sus tres dimensiones, los participantes refirieron que fue buena en la dimensión estructura (51,1%),

regular en la dimensión proceso (53,4%) y también regular en la dimensión resultado (39,8%). Se concluyó que en padres el nivel predominante de percepción acerca de la calidad del cuidado enfermero fue regular.

Vilcas (2018) realizó 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», en Lima. El objetivo fue determinar la percepción de los familiares sobre la calidad del cuidado enfermero. Se trató de un estudio con metodología cuantitativa, descriptiva transversal que tuvo como población a 80 familiares, que a su vez constituyeron la muestra. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento, un cuestionario de 25 ítems, dividido en tres dimensiones: técnico científico, humano y entorno. Los resultados indicaron que con respecto a los datos sociodemográfico, el 44% de participantes tenían edades entre 18 a 30 años; el 81%, de familiares fueron madres y el 70% manifiesta que su estado civil es conviviente. Con respecto a la calidad del cuidado, el 20% de familiares tienen alta percepción; el 25%, mediana percepción y el 55%, baja percepción. Al realizare el análisis dimensional, el 39% tiene una alta percepción en la dimensión técnico científico; el 41% tiene una baja percepción en la dimensión humano y el 48% tiene una percepción media en la dimensión entorno. Por tanto se concluye indicando que más de la mitad de los familiares refieren una baja percepción sobre la calidad del cuidado enfermero.

Camargo y Taipe (2017) desarrollaron el estudio «Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017» en Lima. Su propósito fue identificar la forma en que los padres percibían la calidad del cuidado enfermero. Se trató de un estudio cuantitativo, descriptivo, aplicativo, no experimental de corte transversal. La población se constituyó por 280 personas y la muestra se conformó con 110 progenitores, seleccionados por muestreo no probabilístico. Se determinó que la encuesta sería la técnica de obtención de datos y el instrumentos, un

cuestionario de 26 ítems. Los resultados fueron que de todos los padres, una gran mayoría (88.2%) percibían favorablemente los cuidados en la dimensión técnico – profesional; el porcentaje restante manifestaba una desfavorable percepción. En referencia a la dimensión humana, la percepción fue mayormente favorable (94.5%) y el 5.5% con una percepción desfavorable. Con respecto a la dimensión entorno, casi todos referían una buena percepción (93.6%). En términos generales, muchos padres (90%) tienen una buena percepción. En conclusión, la percepción general y por dimensiones sobre el cuidado es favorable en la mayoría de los padres.

Cerna y Cortes (2017) realizaron la investigación «Cuidado de enfermería desde la perspectiva de la madre de pacientes pediátricos oncológicos en Trujillo. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta», en La Libertad. Su propósito fue referir y examinar desde el enfoque de la progenitora el cuidado que la enfermera brinda a los pacientes pediátricos oncológicos. La metodología usada fue cualitativa, descriptiva, teorizada y aplicada. El universo se integró por todas las madres cuidadoras y la muestra estuvo constituida por 10 participantes, seleccionadas mediante muestreo no probabilístico por bola de nieve. Las técnicas usadas fueron la observación y la entrevista, para lo cual se hizo uso de la guía de entrevista como instrumento. Los resultados cualitativos indican que entre las madres existen dos puntos de debate: el cuidado humanizado y el cuidado mecanizado. Se concluyó que las madres perciben el cuidado humanizado como muy bueno y el cuidado mecanizado como malo.

Delgado (2017) realizó la investigación «Calidad del cuidado de enfermería según la percepción del familiar del paciente en el Servicio de Cirugía Pediátrica HNERM - 2016», en Lima. El propósito fue determinar la calidad del cuidado enfermero según la percepción del familiar del paciente ingresado a la unidad de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Para ello, se planteó una metodología cuantitativa, aplicada,

descriptiva de corte transversal. La población se integró con 41 familiares y la muestra se conformó por todo el universo. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y se determinó como instrumento, una escala Likert modificada. Los resultados indicaron que del total de participantes, el 44% refirió una favorable percepción; el 29%, mediana percepción y el 27%, una desfavorable percepción. Al evaluarse la percepción a partir de las dimensiones del cuidado, el 41% tiene una percepción favorable en la dimensión técnico científico frente a un 27% de percepción desfavorable. Con respecto a la dimensión humana, el 52% tiene una mediana percepción; siendo similar en la dimensión entorno, ya que el 59% refiere una percepción media. Por ello, se concluye refiriendo que en gran parte de los participantes, la percepción es favorable y medianamente favorable, esto porque los familiares aprecian que la enfermera brinda cuidados ininterrumpidos durante las 24 horas del día, respeta la privacidad y explica sobre los cuidados en los que participa la familia. La percepción desfavorable se sustenta porque los familiares manifiestan que la enfermera no es sensible al dolor del paciente, no involucra a la familia en los cuidados y no se preocupa del adecuado funcionamiento de las camas clínicas y cunas del servicio.

González y Romero (2017) desarrollaron el estudio «Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado» en México. El propósito fue identificar la calidad del cuidado brindado a los pacientes mediante la percepción de los padres. La metodología empleada se caracterizó por ser un estudio analítico transversal. La población estuvo constituida por 77 progenitores o cuidadores. La muestra se seleccionó mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, constituyéndose por todo el universo. Los resultados fueron que el 41,6% de padres tenían edades entre 31 a 40 años; el 39% alcanzó el nivel de educación secundaria; el 24,7% de los pacientes tenían edades entre 7 y 8 años. Con respecto a la satisfacción, refieren que el 49% de padres manifestó un buen nivel. La conclusión fue que los cuidados que realiza la

enfermera son adecuados, pero se debe continuar trabajando para mejorar los resultados en algunas dimensiones.

Robalino (2017) realizó la investigación «Calidad del cuidado de enfermería percibida por familiares de pacientes pediátricos internos en el Hospital San Juan de Otavalo, 2017», en Ecuador. Su finalidad fue conocer la calidad del cuidado enfermero que percibe el círculo familiar del paciente pediátrico. Para ello se realizó una investigación descriptiva, no experimental y transversal. El universo estuvo integrado por los familiares de 524 pacientes internados desde julio a diciembre de 2016, de los que se sustrajo una muestra de 147 participantes, un familiar por cada niño, mediante muestreo probabilístico. La recolección de datos se realizó mediante el método deductivo utilizándose dos instrumentos: el cuestionario de satisfacción del cuidado (CUCACE) y la guía de observación. Los resultados indican que de todos los participantes, el 80%, que la enfermera siempre brinda a tiempo el tratamiento y procedimientos indicados; el 60%, que la enfermera siempre está atenta a las necesidades del paciente y les brinda ayuda cuando cuidan al niño; el 59%, que la enfermera siempre respeta la privacidad del paciente cuando ejecuta algún procedimiento; el 56% refieren que la enfermera siempre demostró seguridad cuando realizó sus funciones; el 51%, que la enfermera siempre acude al cuarto del paciente a verificar su estado de salud; entre otros aspectos. Al consultarles acerca de la satisfacción general con respecto a la atención recibida, el 44,22% indica sentirse satisfecho; el 24,29%, muy satisfecho; el 23,81%, poco satisfecho y el 7,48%, se sintió insatisfecho. Por tanto, en las conclusiones se indica que la mayoría de los familiares tiene una opinión aceptable de la atención recibida.

Valentín (2017) desarrolló la investigación «Satisfacción de padres de familia y calidad de atención en enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados en oncohematología del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja - 2017», en Lima. Su finalidad fue conocer la asociación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los

progenitores. La metodología se basó en un estudio de tipo básico y diseño no experimental. El universo se integró por 70 familiares que a su vez constituyeron la muestra. La técnica seleccionada para recolectar datos fue la encuesta y se usó un cuestionario tipo Lickert como instrumento. Los resultados señalaron que el 52,9% de padres se sentía medianamente satisfecho; el 30%, insatisfechos y el 17,1%, satisfecho. Con respecto a la calidad de atención, es moderadamente adecuada en un 51,4%; inadecuada, en un 31,4% y adecuada en un 17,1%. En conclusión, existe relación estadísticamente significativa ( $p = 0.000$ ) entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción que perciben los padres de los pacientes ingresados al servicio de oncohematología.

Vásquez y Coronado (2017) llevaron a cabo el estudio «Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque», Lambayeque. Su finalidad fue determinar la satisfacción de la progenitora acerca del cuidado que la enfermera brinda a su hijo hospitalizado. Se estructuró una investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de corte transversal. La población se conformó con la totalidad de madres y para la muestra se consideraron 160 madres elegidas a través de muestreo aleatorio sistemático. La técnica de recolección de información fue la encuesta, asimismo se determinó que el instrumento sería el cuestionario “Satisfacción de los padres con el cuidado pediátrico”. Los hallazgos revelaron que de todas las participantes, el 83% se mostró muy satisfecha; el 11%, satisfecha y el 6%, insatisfecha. Al realizar el análisis por dimensiones, en la que se halló mayor satisfacción (83%) fue en la dimensión entorno y en la que se encontró menor satisfacción (16%) fue en la dimensión interpersonal. En conclusión, la mayoría de las madres están satisfechas con los cuidados de enfermería, los cuales tienen amplias características de calidad.

Bravo y Guzmán (2016) llevaron a cabo el estudio «Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General

Enrique Garcés- Servicio de Emergencias Pediátricas noviembre-febrero 2016», en Ecuador. El propósito de la investigación fue reconocer el grado de satisfacción de la calidad de los cuidados de enfermería brindados. El diseño metodológico fue de tipo descriptivo y corte transversal. Para su ejecución, se conformó una población de 41 pacientes hospitalizados y 35 enfermeras. La muestra se constituyó por el total de la población. La técnica para la obtención de datos fue la encuesta y los instrumentos fueron dos: la encuesta de datos socio demográficos y el instrumento de satisfacción del paciente (ISP) adaptado. Los resultados reflejan que, con respecto a los datos sociodemográficos de los profesionales de enfermería, el 97,1% son de sexo femenino; el 42,8% tienen entre 30 a 34 años; el 65.7% son casadas, el 60% alcanzar el grado académico de licenciatura; el 71,4% refiere que su vocación es voluntaria. Por otro lado, al examinar el valor de satisfacción de los pacientes, se halló que el 64,7% manifiesta buena satisfacción; el 10,0% no manifiesta satisfacción y el 25,3%, a veces se sintió satisfecho. Las conclusiones indican que gran parte de los profesionales de enfermería hace la carrera por vocación, lo que constituye un factor influyente en la satisfacción. Asimismo se señala, que la enfermera tiene la capacidad de brindar cuidados con calidez y calidad teniendo en cuenta el valor holístico de la persona.

Huertas y López (2015) desarrollaron la investigación «Satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de UCIP. Hospital del niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante. 2014 – 2015» en Ecuador. El estudio tuvo como objetivo reconocer la satisfacción de los progenitores sobre la atención brindada a los niños de UCIP. La metodología se caracterizó por ser una investigación descriptiva, de enfoque cualicuantitativo y corte transversal. La población se constituyó de 40 progenitores, los cuales a su vez conformaron la muestra. La técnica utilizada para obtener datos fue la entrevista y el instrumento, se trató de una encuesta. Los hallazgos señalan que de todos los padres, el 27% manifiesta sentirse siempre

satisfecho en lo que refiere a la ilustración acerca de la nutrición de sus hijos y el 40%, a lo referido a higiene y cambio de pañal. Asimismo, el 55% indica que en referencia a la información brindada sobre la medicación se siente a veces satisfecho; otro 40% refiere que el trato de la enfermera a sus hijos es regular. Por último, el 47% refiere sentirse insatisfecho con respecto a actividades recreativas desarrolladas con sus hijos. Las conclusiones exponen que para alcanzar una buena satisfacción es necesario que el profesional de enfermería informe y explique a los padres lo referido a la enfermedad y recuperación de su hijo así como brindarles un trato cálido.

Janampa (2016) realizó una investigación sobre «Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho», en Lima. El objetivo consistió en determinar el nivel de satisfacción de los progenitores en referencia a la calidad de la atención de la enfermera. La metodología fue aplicativo, cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Con una población de cuarenta padres. La técnica fue la encuesta y e instrumento una escala tipo Likert modificada, aplicado previo consentimiento informado. Los resultados fueron del 100%, los padres refirieron una satisfacción media, alta y baja (65%, 23% y 12% respectivamente). En la dimensión humana, se refirió una satisfacción de media, alta y baja (62%, 23.5% y 15% respectivamente); con respecto a la dimensión continua, la satisfacción fue media, alta y baja (60%, 25% y 15% respectivamente) y en la dimensión de que el cuidado es seguro y libre de peligros, la satisfacción oscilo entre media, baja y alta (77%, 15% y 8% respectivamente). Los ítems de satisfacción media es 35% expresan que la enfermera no muestra interés por sus dudas, 33% refiere que la enfermera es indiferente cuando se le consulta acerca del tratamiento que se brinda al niño; alto 62% le agrada que la enfermera le salude por su nombre al ingresar al servicio, 53% muestra interés por sus inquietudes y 63% informa sobre los procedimientos que se realizarán en su hijo; bajo, 8% la

forma de tratar de la enfermera, no le incita a comunicar sus sentimientos, es poco tolerante a las dudas. La conclusión de estudio expresa que una gran parte de los padres refieren una satisfacción de media a alta, basado principalmente en que la enfermera absuelve sus dudas, es agradable que la enfermera al entra al servicio, le saludé por su nombre, sin embargo, en algunas ocasiones muestra desinterés e indiferencia por sus inquietudes.

Barahona y Calapiña (2015) realizaron el estudio «Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el Hospital Padre Alberto Bufonni del Cantón Quininde-Esmeraldas, período mayo –octubre, 2015», en Ecuador. Dicho estudio tuvo la finalidad de conocer la satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería recibido en el Hospital Padre Alberto Bufonni del Cantón Quininde-Esmeraldas. La metodología consistió en un estudio descriptivo, cuantitativo de corte transversal. El universo se constituyó por 127 pacientes y la muestra, determinada de forma aleatoria, estuvo integrada por 96 pacientes. La encuesta se seleccionó como técnica de obtención de datos y los instrumentos fueron una guía de observación y lista de cotejo. Los resultados indicaron que sólo el 14% de los participantes se sentía satisfecho respecto a los cuidados de enfermería recibidos. Asimismo el 80% indicó que el profesional de enfermería no se identificó adecuadamente con el paciente. Por tanto, se concluyó que la observancia de las dimensiones de la calidad garantiza la satisfacción de los pacientes que reciben los cuidados de enfermería.

## **Marco conceptual**

### **Percepción.**

Hernández (2012) refiere que la percepción es un proceso complejo que es estudiado profundamente por la psicología, ya que hasta el momento aún no se comprende del todo. Dentro de las corrientes psicológicas, el movimiento Gestalt es el que más se preocupó por producir sus bases explicativas. Wertheimer, Koffka y Köhler, impulsores del Gestalt, a

inicios del siglo XX, definieron la percepción como un proceso trascendental de la función mental, y aducían que las demás funciones, tales como la memoria, el aprendizaje, el pensamiento y otros, dependían del funcionamiento de la percepción.

Este concepto ha ido evolucionando; muchas corrientes psicológicas aún intentan explicarla. La psicología moderna la define como un conjunto de procesos asociados a los estímulos percibidos por los sentidos, a través de los cuales se adquiere información del entorno, de las acciones que ahí se realizan y de la situación interna propia del individuo. Bajo esta definición, la percepción es posible gracias a la constante interacción con el ambiente dado que este garantiza el flujo constante de información (Hernández, 2012).

Vargas (2015) indica que la percepción es un proceso complejo y activo que empieza al momento en que los sentidos aprecian algún estímulo del entorno, del cual puede obtenerse información. Pero estos estímulos no solo provienen del exterior, también del medio interno ante el cual, el sujeto procesa la información y actúa de acuerdo a lo percibido.

#### ***Características de la percepción.***

Esencialmente, la percepción puede tener las siguientes características:

Es subjetiva: la forma de percibir a un mismo estímulo, es diferente de una persona a otra. Cada individuo interpretará el estímulo de acuerdo a sus experiencias previas o a las necesidades que tenga en cierto momento (Vilatuña, Guajala, Pulamarín & Ortiz, 2012).

Es selectiva: una persona no puede apreciar todo lo que hay en su entorno en un determinado momento, por tanto selecciona lo que específicamente va a percibir en función a su necesidad (Palma, 2017).

Es temporal: la percepción de algún aspecto del entorno no es estática. Sucede que irá evolucionando, modificándose de acuerdo a cómo se va enriqueciendo con otras experiencias y a cómo van fluyendo sus necesidades (Vargas, 2015).

### ***Componentes de la percepción.***

Se reitera la preposición de que la forma de percibir es diferente de un individuo a otro, por ello la percepción puede surgir a partir de dos formas de estímulos:

#### *Estímulos físicos.*

Son los que provienen del exterior, que pueden ser captados por los sentidos, tales como los sonidos, olores, imágenes, formas, etc. (Palma, 2017).

#### *Estímulos internos.*

Proceden desde el medio interno de la persona, constituyen las necesidades, experiencias anteriores y motivaciones, las cuales constituyen una base propia de percepción de cada individuo (Palma, 2017).

### ***Proceso de percepción.***

Si bien es cierto una persona recibe estímulos y los procesa mediante los sentidos, no puede asimilar todo lo percibido; por ello, el proceso perceptivo constituye las etapas por las que el sujeto selecciona, organiza e interpreta los estímulos que en dicho momento son importantes para sí, tal que puede interiorizarlos y comprenderlos de la mejor manera (Vilatuña, Guajala, Pulamarín & Ortiz, 2012).

#### *Selección.*

Una persona solo puede captar un mínimo segmento de estímulos de todos a los se expone. Usualmente se selecciona el estímulo que emita mensajes sensibles a las actitudes, valores, necesidades e intereses de la persona en ese momento. Es decir, la información se procesa en base a lo que signifique para el individuo, a partir del cual emitirá nuevos juicios; es decir, habrá percibido y realizado la aprehensión de la información proveniente del interior o exterior. Cada persona es responsable de su propia percepción, por lo que es necesario que lo experimente directamente (Vilatuña, Guajala, Pulamarín & Ortiz, 2012).

Para la selección del estímulo influyen dos hechos: la calidad del estímulo y las características internas del individuo. En el primero fenómeno, los sentidos del individuo captarán mejor al elemento que se percibe más fuerte o más intenso que los demás, puede ser que esta diferencia está asociada al color, tamaño, luz, forma, movimiento, posición, etc. En el segundo fenómeno, las expectativas e intereses que tiene un individuo serán las que dirijan la atención hacia que estímulo percibir y cual ignorar. Es posible que los estímulos que estén en conflicto con sus intereses sean los que más se perciban a comparación de aquellos con los que está conforme (Gonzáles, Mendoza, Arzate & Cabrera, 2010).

### *Organización*

Luego de haber seleccionado los estímulos, hasta ese momento son solo un conjunto de elementos sin ningún valor para la persona. Pero gracias a la función nerviosa, estas son organizadas rápidamente asignándose un significado a cada uno de ellos, de los cuales surgirán distintos resultados. De acuerdo a la escuela de Gestalt, los individuos organizan la percepción en relación a la figura y fondo. Siendo la figura el elemento básico en el que se centra la mayor atención y el fondo es algo que se percibe como indefinido, sutil, continuo (Gonzáles, Mendoza, Arzate & Cabrera, 2010).

### *Interpretación*

Es la última fase de la percepción, en este paso se intenta dar contenido a los estímulos que se seleccionó y organizó. La interpretación depende bastante de las experiencias previas, así como también de los intereses y motivaciones. Por tal puede variar de acuerdo a como van cambiando estos aspectos internos de la persona (Vilatuña, Guajala, Pulamarín & Ortiz, 2012).

### ***Percepción de padres de pacientes pediátricos.***

Delgado (2017) señala que la percepción resulta de la capacidad de una persona para sincronizar las experiencias ya vividas y los estímulos que se presentan en determinado

momento. Para enfocarlo desde la visión de la calidad, se puede conceptualizar a la percepción de los padres como una experiencia vivida y expresada que no solo se asocia a los aspectos técnico científicos, también guarda una fuerte relación con las necesidades de bienestar, afecto, comprensión, protección e información.

Cuando una persona, sobretodo un niño que está en crecimiento y desarrollo, es hospitalizado, ingresa con él, varios factores ligados: sus experiencias, necesidades, carencias, responsabilidades, problemas, afectos, etc. Por lo que aislarlo de esa parte importante de su vida, no es posible mucho menos, adecuado. Eso mismo sucede con los padres, más aún si es un paciente pediátrico en los que existe mayor participación familiar (Sedano, 2015).

La estancia hospitalaria de un hijo menor de edad, genera reacciones tensas en los padres, constituyendo un fuerte agente estresor que influye en su dinámica familiar provocando desbalances emocionales, económicos, laborales y sociales para lo que muchas veces, no están preparados. Asimismo, la percepción de los padres acerca del cuidado que ofrece la enfermera al hijo hospitalizado va depender de diversos factores. Primero, las perspectivas que los padres tienen acerca de lo que esperan reciba su hijo serán determinantes. En segundo lugar, está en juego la calidad del cuidado enfermero. Para lograr el balance de estos dos aspectos, tal que las expectativas pueden ser alcanzadas o superadas por la calidad de los cuidados es necesario que el profesional de enfermería se desenvuelva correctamente no solo al desarrollar los procedimientos clínicos, sino también el aspecto integral de la comunicación eficaz, el establecimiento de relaciones interpersonales adecuadas, el respeto y buen trato hacia el paciente y sus padres (Sedano, 2015).

### ***Dimensiones de la percepción de padres.***

#### *Competencia profesional.*

Gómez (2015) refiere que son características o atributos ligados a una imagen profesional, que reúne las tareas y funciones propias de dicha línea profesional. Es decir, apunta directamente a las capacidades y habilidades que una persona adquiere mediante una formación específica para desenvolverse en su campo de acción.

Los profesionales de enfermería realizan los cuidados de forma profesional, para lo cual desarrollan el plan de atención de enfermería (PAE) mediante el cual luego de una valoración minuciosa al paciente, realizan el diagnóstico enfermero, planifican y ejecutan en base a ello y finalmente se evalúa los resultados. Esta capacidad ha sido adquirida como parte fundamental de su perfil profesional, mediante una intensa preparación teórica – práctica (Sedano, 2015).

#### *Eficiencia*

En términos sencillos, se refiere a la capacidad de realizar bien las tareas o actividades. Constituye una serie de pasos con los que se puede asegurar la calidad del resultado final de un procedimiento o tarea. Entre estos pasos, se encuentran el hecho de usar los menores recursos posibles pero alcanzar buenos resultados. Es un indicador de calidad fiable (Gómez, 2015).

Teóricamente, la eficiencia puede entenderse en tres grandes dimensiones. La primera, la eficiencia técnica, se refiere al uso de los insumos existentes de la mejor forma técnica posible. La segunda, la eficiencia distributiva, aduce a la capacidad de los agentes productivos de combinar óptimamente estos insumos. La tercera, una combinación de las anteriores, se refiere a la forma en que se combinan los insumos dadas las restricciones tecnológicas y de recursos (Nigenda, Alcalde, Gonzáles, Serván, García & Lozano, 2016).

Los profesionales de enfermería que tienen a su cuidado al ser humano integral, deben asegurar eficiencia en las funciones desempeñadas. Los resultados de los cuidados contribuyen significativamente en la recuperación del paciente y en la percepción de la calidad de su trabajo. Por tal, se debe plantear juiciosamente las intervenciones no solo al paciente pediátrico sino también hacia su familia, con el fin de alcanzar los mejores resultados con la participación activa de los mismos (Gómez, 2015).

### *Empatía.*

Está referido al propósito de expresar comprensión al otro con respecto a sus emociones y sentimientos, tratando de percibir racional y objetivamente su sentir. Guarda una relación estrecha con el altruismo y la capacidad de ayudar. Una persona empática es aquella que puede ponerse en el lugar del otro (Palma, 2017).

García (2015) señala que en la medida en que el profesional de salud comprenda lo que el paciente piensa y siente, mejor será la atención que ofrezca; de este modo la empatía se convierte en el vehículo de la relación interpersonal profesional-paciente. Es posible que con el paso del tiempo el nivel de empatía cambie y se deteriore. Intervenir en este proceso consistiría, más que en enseñar cosas nuevas, en “enseñar a ser empático”, en evitar la pérdida de esta capacidad. Las estrategias educativas estarían dirigidas a prevenir la erosión de la empatía más que a incrementarla.

La enfermera debe practicar primordialmente la empatía como valor principal de su trabajo. A pesar de la alta carga laboral que significa hacerse responsable del cuidado de un ser humano, es importante no desenfocar la empatía, tratar de comprender y ponerse en el lugar tanto del paciente pediátrico y los padres. La familia del paciente atraviesa una situación estresante que genera desequilibrios en diversos aspectos de su vida cotidiana, por ello los profesionales de enfermería deben tener la capacidad de comprender dichos cambios y apoyarlos a participar activamente en la recuperación (Gómez, 2015).

### *Comprensión.*

Es la capacidad de alcanzar el entendimiento de fenómenos o hechos del entorno y de sí mismo. Asimismo también se define como la aptitud de alguien para tolerar o ser paciente frente a una determinada situación. Implica la capacidad para entender algo en un contexto en forma amplia, con todas sus implicaciones, haciendo uso de la inteligencia y memoria (Sedano, 2015).

Bernal y Horta (2014) definen la comprensión facilitada como un proceso dinámico, continuo, reflexivo y creativo por el que las enfermeras involucran a la familia en el proceso de cuidado y le ayudan a interpretar la información que reciben del ambiente, de manera tal que tengan de esta una conciencia correcta y positiva. Frente a la hospitalización de una persona en cuidado intensivo, la familia necesita, para estar bien, darle sentido a la situación, comprender lo que está pasando, adaptarse a su nuevo rol y entender lo que deben hacer.

La situación angustiante por la que atraviesan los padres y el mismo paciente merece la comprensión del profesional de enfermería. El desbalance ocasionado por la enfermedad de un miembro familiar altera la dinámica normal, genera cambios a futuro a los cuales los padres temen por ser un contexto desconocido. Es por ello que, la enfermera debe desplegar funciones de comprensión tales como: dialogar con los padres manifestándoles que comprende la situación, lograr la colaboración del paciente con una buena actitud e indicarles que está a disposición de los padres cuando requieran ayuda (Gómez, 2015).

### *Comunicación.*

Es el proceso de transmitir información desde un emisor hacia un receptor que segmenta y comprende un mensaje específico. Es uno de los actos más esenciales de los seres humanos, mediante ella comparten información ya sea verbal, escrita o gestual (Palma, 2017).

Catalán, Muñoz y Fuentes (2010) señalan que la comunicación en salud es el arte y la técnica de informar, influir y motivar a públicos individuales, institucionales y colectivos sobre temas relacionados con la salud. Incluye la prevención de enfermedades, la promoción de la salud, la atención sanitaria, la administración de recursos y la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de sus comunidades.

Desde la visión enfermera, la comunicación fluye en ambos sentidos pero más que comunicar es esencial saber escuchar. La enfermera debe estar abierta a escuchar activamente las dudas, preocupaciones e inquietudes del paciente y sus padres. Asimismo, es necesario que desarrolle la capacidad de comunicarse fluidamente con ellos, usar un lenguaje claro y sencillo para explicar acerca de la medicación, procedimientos, cambios en la salud y otras acciones propias de la recuperación (Gómez, 2015).

### **Calidad del Cuidado de Enfermería.**

Es un proceso que engloba la valoración del nivel de alcance de las actividades planificadas por la profesional de enfermería. Avedis Donabedian (1966), citado por Torres y Vasquez (2015), señala para lograr la calidad en atención sanitaria, se debe iniciar por definir los objetivos y los medios para lograr dichos propósitos. Por tanto, el principal objetivo de la atención en salud es promocionar, recuperar y preservar la salud, ello implica un trabajo de forma conjunta.

Watson (1979), citado por Ann y Alligood (2014), señala, al referirse a la calidad de la atención de enfermería, se habla de la complejidad que representa asistir la salud de una persona, la cual debe ser adecuada para satisfacer las expectativas del paciente. Asimismo estos cuidados deben ir de la mano con el vertiginoso avance científico sin abandonar en ningún momento los principios de continuidad, trato digno, respeto a sus derechos y visión integral de la persona como ser holístico, no solo como alguien que padece una enfermedad.

Asimismo, Watson (1979), citado por Ann y Alligood (2014), refiere que son estos mismos progresos acelerados de la ciencia que atribuyen nuevos espacios de acción a la enfermera, quien en la provisión constante de cuidados puede convergir con dilemas y cuestiones éticas. Para hacer frente a ello de la mejor manera y siempre preservando el bienestar del paciente, la enfermera debe contar con un amplio marco de conocimientos tanto científicos como éticos y bioéticos que le permitan analizar juiciosamente cada situación y resolver dichos conflictos adecuadamente. Esto también es parte de un cuidado de calidad, pues responde a la parte humana del ejercicio profesional.

Finalmente, Watson (1979), citado por Ann y Alligood (2014), indica que para mejorar la calidad de la atención sanitaria en general es necesario el compromiso de todos los profesionales que integran el sistema de salud, que se responsabilicen en todas las actividades planificadas. Se espera que la enfermera sea quien de la iniciativa y se muestre proactiva a lograr la calidad en la atención sanitaria, a través de las diferentes funciones que cumple en el día a día de su ejercicio profesional. Por ello, la preparación profesional que reciben las futuras enfermeras debe fortalecer su visión de la enfermería como disciplina que busca el bienestar humano mediante la provisión oportuna de cuidados que sean de calidad y no impliquen daño alguno.

#### ***Medición de la calidad del cuidado de enfermería.***

La calidad del cuidado enfermero puede medirse de forma cualitativa o cuantitativa desde diversos enfoques. Palomino (2018) indica que uno de los instrumentos más usados para realizar dicha valoración es el CARE – Q (Caring Assessment Instrument), que mide:

La accesibilidad se refiere a que los cuidados necesarios para el paciente deben estar a su alcance en un momento oportuno. Esto se logra con una buena planificación y organización (Palomino, 2018).

La acción de explicar y facilitar esta acción está referida a compartir información valiosa sobre la salud y los procedimientos a realizarse. Fortalece la tranquilidad y compromiso del paciente (Palomino, 2018).

Confortar es la capacidad de alentar, animar al paciente a continuar con el tratamiento, es la parte emocional del cuidado que implica generar un clima de bienestar para la recuperación (Palomino, 2018).

Anticiparse, referido a que la enfermera tiene capacidad para planificar las actividades que desarrollará para cuidar la salud del paciente, evitando situaciones imprevistas o complicaciones (Palomino, 2018).

Mantener una relación de confianza, se establece a partir de un buen trato al paciente, con actitud empática a favor de la restauración de su salud (Palomino, 2018).

## **Bases teóricas**

### **Teoría del cuidado humano de Jean Watson**

Ann y Alligood (2014) indican que Jean Watson. Es una teórica destacada estadounidense que ha dado aportes a la enfermería del presente siglo. Su teoría le da un énfasis al cuidado humano, considerando que es una actividad propia de los seres humanos, que se practica desde la edad primitiva y no puede desligarse de la esencia humana. Por tal, Watson (1979), citado por Ann y Alligood (2014), refiere que el instinto de cuidar es la base de la enfermería, pero cuando se habla de cuidado enfermero, este deja de ser algo empírico para elevarse a un nivel sistematizado, formal y orientado a la satisfacción del ser humano en cuanto a sus necesidades sanitarias tal que se pueda desarrollar acciones de promoción, mantenimiento o recuperación de la salud. La persona que ejerce el cuidado al ser humano debe haber fortalecido sus valores humanos de afecto, autoestima, amabilidad y consideración por los demás. Fundamentado su trabajo en las ciencias humanísticas, situada en la corriente del pensamiento de la transformación, que consideraba que un fenómeno es

único, en interacción recíproca y simultánea con el mundo que lo envuelve y que, por eso mismo, lo puede transformar.

Ann y Alligood (2014) señalan que la meta que realmente persigue Watson es preservar la dignidad humana y humanidad en el sistema de asistencia sanitaria, profesional que se desarrolla a través del estudio combinado ciencias y humanidades que culmina en un proceso de atención humana entre la interacción en la enfermera y el paciente que trasciende el marco espacial, temporal y adquiere una dimensión espiritual. Ella refiere que dado el acelerado progreso científico y técnico que exige la reingeniería de los sistemas sanitarios, es posible que el cuidado de enfermería se “deshumanice”; por ello, es preponderante recobrar la esencia humana, espiritual e interpersonal de la enfermera en el desempeño de sus funciones ya sea a nivel asistencial, gerencial, docente o de investigación.

Con todas estas perspectivas, Watson (1979), citado por Ann y Alligood (2014), precisa que es conveniente “integrar las artes, las humanidades y las ciencias sociales y conductuales dentro de la asistencia humana y el proceso de curación” es evidente que Watson además de su conocimiento tradicional de la enfermería se deja influenciar de la obra de Nightingale, Henderson, y así realizar su teoría basada fundamentalmente en la ciencia y en las humanidades que le confiere una orientación fenomenológica, existencial y espiritual.

### **Una visión de la filosofía y teoría de Watson**

Watson (1979), citado por Ann y Alligood (2014), basa la confección de su teoría en siete supuestos básicos y diez factores caritativos de cuidados (FC) o factores de cuidados. En primer lugar, los siete supuestos básicos son:

El cuidado puede darse eficazmente y únicamente puede ejercerse de forma interpersonal, es decir las actividades de cuidado guardan relación con los patrones culturales de la sociedad.

El cuidado abarca diversos factores que derivan de la satisfacción de determinadas necesidades. A su vez, los cuidados se componen de propósito, efectos y meta.

El cuidado desarrollado eficazmente favorece la salud y desarrollo tanto personal o familiar. Dado que el fin del cuidado es satisfacer las necesidades sanitarias, influye positivamente en la interacción balanceada del hombre consigo mismo y con el entorno.

Los efectos secundarios al cuidado admiten no solo al como es la persona, también aceptan al individuo que puede llegar a ser. Le da opción a la persona a elegir lo mejor para sí en un determinado momento.

Un ambiente de cuidados favorece el desarrollo del potencial de una persona pues le da la opción de elegir lo mejor. Debemos tener en cuenta, que cuidar no es lo mismo que curar; el cuidado va más allá del enfoque biológico, busca integrar los aspectos fisiológicos con la conducta humana, tal que se puede mantener o restaurar la salud.

El cuidado tiene más carácter “salud – genético” que la misma curación. Dado que, los cuidados engloban no solo aspectos fisiopatológicos, sino también aspectos del comportamiento humano con el fin de obtener resultados positivos en la salud de la persona. Por tal los cuidados se complementan idealmente con la curación.

En el ejercicio de la enfermería, los cuidados son actividades primordiales.

Además de los supuestos, Watson (1979) citado por Ann y Alligood (2014) organizó la ciencia del cuidado en 10 factores que está cimentado en la inculcación de valores humanos-altruistas, tales como, vivencia de la fe, esperanza y sensibilidad hacia los demás. Hizo prevalecer el hecho de utilizar oportunamente el método científico para tomar decisiones y resolver problemas, también enfatizó la promoción del proceso de aprendizaje interpersonal y el asentimiento de expresiones de sentimientos positivos y negativos.

Siendo así, Watson (1979), citado por Ann y Alligood (2014), considera el cuidado, como la esencia de la enfermería. Cuidar es el eje central de la práctica, aporta una nueva

dimensión a la definición del cuidado. Esta nueva dimensión se denomina *caringse*, el cual podría definir como una actitud del profesional de enfermería, que comprende el cuidado como núcleo de todas sus acciones desde una perspectiva fenomenológica, donde el cuidado es un fenómeno ligado sutilmente a la subjetividad, que lleva consigo a interesarse por las experiencias de las otras personas en modo individual y teniendo en cuenta la globalidad de su experiencia. Es decir, ese momento donde se produce la conexión corporal y espiritual; es el momento especial, único, de contacto humano a nivel profundo, donde utilizarse acciones, palabras, lenguaje corporal, sentimientos, intuición, pensamientos tacto y energía, para conectar de manera adecuada con la persona.

Formación de un sistema de valores humanísticos y altruista.

Sostener y fomentar la fe y la esperanza.

Fomentar la sensibilidad para sí mismo y los demás.

Desarrollo de la relación de cuidados humanos, de ayuda y confianza.

Promoción y aceptación de la expresión de sentimientos positivos y negativos.

Uso de procesos creativos para la solución de problemas.

Promoción de enseñanza y el aprendizaje transpersonal.

Disposiciones para crear un entorno mental, físico y espiritual y/o de apoyo.

Ayuda a la satisfacción de las necesidades humanas

Aceptar las fuerzas existenciales, fenomenológicas y espirituales.

A nivel mundial, se requiere constantemente contar con los cuidados de enfermería por ello se debe garantizar que estos son de muy buena calidad fundamentado en avances científicos que constituyen la evidencia (enfermería basada en evidencias) (Febre et al., 2018).

## Capítulo III

### Metodología

#### Descripción del lugar de ejecución

El Instituto Especializado de Lima, actualmente, está considerado como un centro especializado y de alta complejidad, situado en la Av. Agustín de la Rosa Toro 1399 - San Borja, la población objetiva de atención está centrado en niños y adolescentes, siendo en la gran mayoría de los casos referidos de otros Hospitales del interior del país.

Esta institución dispone de una amplia gama de profesionales de la salud especializados y calificados. La atención inicia a través de la consulta externa de pacientes referidos en las especialidades de Neurocirugía, Cirugía neonatal y pediátrica compleja, Cardiología y Cirugía Cardiovascular, Atención integral del paciente quemado, Trasplante de Médula ósea y pediatría y especialidades pediátricas.

#### Población y muestra

##### Población.

La población estará conformada por padres de niños y niñas hospitalizados en el Servicio de Hematología del Instituto Especializado de Lima, en concordancia a la Oficina de Estadística e Informática son 80 pacientes pediátricos que reciben atención en este servicio.

##### Muestra.

La muestra será seleccionada mediante muestreo probabilístico sistemático, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{e^2(N - 1) + z^2 \times P \times Q}$$

N= Población 80 pacientes pediátricos con sus padres

Z = 1.96

P = 0.5

$$Q = (1 - p) = 0.5$$

$$E = 0.05$$

Quedando constituida la muestra por 66 padres de pacientes pediátricos.

### **Criterios de inclusión y exclusión.**

#### ***Criterios de inclusión:***

Padre o madre que tiene a cargo el cuidado del niño hospitalizado.

Padre o madre que acepte participar voluntariamente en el estudio.

Padre o madre que su hijo haya sido internado más de una vez en el Servicio de Hematología.

#### ***Criterios de exclusión:***

Persona que no tenga parentesco de padre o madre con el niño hospitalizado.

Padre o madre que tenga alguna deficiencia sensorial que le impida responder el cuestionario.

### **Tipo y diseño de investigación**

El estudio será de tipo aplicado y de enfoque cuantitativo, debido a que los datos que se obtendrán buscan recolectar la información necesaria de la variable en estudio, sin manipularlas para definir las y analizarlas mediante un tratamiento estadístico (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). El diseño será no experimental, descriptivo, de corte transversal, no se realizará ninguna manipulación en la variable de estudio, se describirá la percepción de los padres frente a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Hematología, según el tiempo de ocurrencia será transversal, porque se tomará la información haciendo un corte en el tiempo (Hernández, 2014).

El diseño corresponde al siguiente esquema:

M ----- O

Donde:

M = Padres de niños hospitalizados en el Servicio de Hematología

O = Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería.

### **Identificación de variables**

**Variable:** Percepción sobre calidad del Cuidado de Enfermería

## Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Percepción de los padres de los niños hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería	La percepción que tienen los padres respecto al cuidado de enfermería es el proceso por el cual valoran las singularidades del ambiente en el que su hijo recibe atención de enfermería durante la estancia hospitalaria, centrándose esencialmente en el flujo de la información, interacción entre los individuos o aspecto humano y el ambiente o entorno (Camargo & Taípe, 2017).	La percepción que aprecia los padres de familia se obtendrán mediante la aplicación de la escala de percepción de la calidad del cuidado enfermero pediátrico y tendrá como valor final: percepción bueno, regular o malo	Competencia profesional (1 al 3)  Eficiencia (4 al 9)  Empatía (10 al 13)	El profesional de enfermería demuestra seguridad al momento de realizar sus actividades. El personal de enfermería está pendiente de las necesidades del niño para prevenir posibles alteraciones de la salud El personal de enfermería al momento de realizar un procedimiento respeta la privacidad del niño. Cuándo usted ha necesitado ayuda en el manejo del niño, el profesional de enfermería ha estado dispuesto para ayudarlo. El profesional de enfermería visita la habitación para ver el estado de salud del niño y responde rápidamente a su llamado. El profesional de enfermería responde rápidamente a su llamado cuando necesita ayuda. Cuando el niño tuvo algún problema de salud como; dolor, fiebre, vómitos, el profesional de enfermería lo resolvió pronto El profesional de enfermería administra la medicación y realiza los procedimientos (curaciones, nebulizaciones, aplicación de compresas, etc.) a tiempo. El profesional de enfermería se preocupa de mantener la integridad del niño, en todo momento El profesional de enfermería se identifica, se presenta ante usted con su nombre y su función. El profesional de enfermería se dirige al niño por sus nombres.	Ordinal

---

Comprensión (14 al 16)	<p>El profesional de enfermería es amable, respetuoso, y muestra interés por el bienestar del niño.</p> <p>El profesional de enfermería establece contacto físico con el niño, escucha con atención al familiar.</p> <p>El profesional de enfermería comprende que está usted atravesando una situación difícil con la salud de su hijo o familiar y le presta una atención especial.</p> <p>El profesional de enfermería consigue de alguna manera con una buena actitud para que su hijo o familiar se deje realizar algún tipo de procedimiento.</p> <p>El personal de enfermería le dice que le llame cuando necesite ayuda o el niño se sienta mal.</p> <p>El profesional de enfermería busca una buena oportunidad para hablar sobre los cambios de salud que está travesando su hijo o familiar.</p>
Comunicación (17 al 21)	<p>El profesional de enfermería explica y orienta a los familiares de manera clara y adecuada sobre los cuidados que debe tener con el niño.</p> <p>El profesional de enfermería explica claramente la medicación que se administra y los procedimientos que se le realizan a su familiar.</p> <p>El profesional de enfermería responde a las dudas en relación a la situación del niño.</p> <p>El personal de enfermería ha realizado actividades recreativas y distractoras a los niños hospitalizados</p>

---

## **Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **Cuestionario.**

La presente investigación empleará la entrevista, técnica que según Münch (1988), citado por Hernández (2014), refiere que es “el arte de escuchar y captar información” con la participación de una persona (entrevistador) que solicita información a otra (entrevistado). Para ello, se utilizará el cuestionario tipo escala de Likert que consta de 21 ítems y que tiene un tiempo de aplicación aproximado de 30 minutos. De esta manera, se obtendrá información respecto a la percepción que tiene los padres de niños hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería a través de la evaluación de 5 dimensiones: competencia profesional (integrada por 3 ítems), eficiencia (compuesta por 6 ítems), empatía (con 4 ítems), comprensión (3 ítems) y comunicación (5 ítems).

Las respuestas estarán determinadas mediante la siguiente puntuación: siempre (1), frecuentemente (2), a veces (3) y nunca (4). Al concluir el llenado, se realizará la suma de todos los ítems, dicho resultado será de utilidad para valorar el instrumento. Si los valores oscilan entre 65 a 84 puntos, se considerará que la percepción es buena; si el puntaje es de 43 a 64, se considera regular y si es de 21 a 42 se considera como mala percepción.

El instrumento, por su naturaleza politómica, ha sido sometida a prueba de confiabilidad mediante Alfa de Crombach, luego de haberse realizado la prueba piloto con la participación de 20 personas. Luego del procesamiento estadístico, se determinó que el valor del Alfa de Crombach es mayor a 0.8, indica que el instrumento es altamente confiable.

Con respecto a la validez, se determinó mediante la prueba V de Aiken, hallándose un valor de 0.95, considerándose por tanto que es un instrumento con alta validez.

### **Proceso de recolección de datos**

La obtención de los datos se realizará previo permiso a la Jefatura del Servicio de Hematología del Instituto Especializado de Lima, luego se procederá a informar a los padres

sobre su participación llenando el consentimiento informado, para luego entregarles el cuestionario que es auto administrado.

### **Procesamiento y análisis de datos**

Se iniciará con la codificación de las respuestas del cuestionario, para luego elaborar una matriz de datos mediante tabulación electrónica, luego se aplicará la estadística descriptiva haciendo uso de las medidas de tendencia central y dispersión mediante el uso del SPSS versión 24.0. Se realizará tablas y gráficos que respondan a los objetivos del estudio.

### **Consideraciones éticas**

La gestión de los permisos a los participantes se realizara mediante las instancias respectivas explicando en todo momento el propósito del estudio. De la misma forma, se tendrá en cuenta la aplicación de consentimiento informado a los participantes al estudio que son los padres de los niños hospitalizados en el Servicio de Hematología del Instituto INSN SB; se respetará en todo momento la confidencialidad y la información solamente se empleará con para fines de la investigación. Los datos serán presentados respetando las instrucciones del instrumento y las recomendaciones de los autores para evitar sesgos.

## Capítulo IV

### Administración del proyecto de investigación

#### Cronograma de ejecución

Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Planteamiento del problema		X										
Búsqueda bibliográfica			X									
Revisión de antecedentes					X							
Marco teórico y filosófico				X								
Elaboración del instrumento					X							
Validación del instrumento						X						
Elaboración del proyecto							X					
Presentación del proyecto final									x			

#### Presupuesto

Items	Costo
Material de escritorio	150
Fotocopias	120
Movilidad	50
Refrigerio	80
Impresiones	150
Internet	150
Asesor	550
Total	1250

## Referencias

- Ann, T. & Alligood, M. (2014). Modelos y teorías en enfermería. 8va ed. España: Elsevier.
- Barahona, J. & Calapiña, I. (2015). *Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre “Alberto Bufonni” del Cantón Quininde-Esmeraldas periodo mayo –octubre 2015.* (Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1246/1/UNACH-EC-ENFER-2015-0010.pdf>
- Bravo, I. & Guzmán, H. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General Enrique Garcés-Servicio de Emergencias Pediátricas noviembre-febrero 2016.* (Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>
- Bernal, D. & Horta, S. (2014). Cuidado de enfermería para la familia del paciente crítico desde la teoría de la comprensión facilitada. *Enfermería Universitaria*. 11 (4), 154-163. Recuperado de <http://www.index-f.com/reu/11pdf/154163.pdf>
- Cabana, C. (2018). *Calidad de cuidado de enfermería según perspectiva de los padres del recién nacido.* (Tesis de especialidad, Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11798/2E523.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cadena, E. & Rosero, J. (2015). *Calidad de atención según la percepción de los usuarios del centro de salud “San Gabriel”, de la provincia del Carchi 2015.* (Tesis de grado, Universidad Técnica del Norte). Recuperado de

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/>

[123456789/6160/2/06%20ENF%20708%20ARTICULO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6160/2/06%20ENF%20708%20ARTICULO.pdf)

Camargo, L. & Taípe, V. (2017). *Calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017*. (Tesis de grado,

Universidad María Auxiliadora). Recuperado de

<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/>

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

Catalán, D., Muñoz, M. & Fuentes, M. (2010). Técnicas de comunicación para la prevención y control de enfermedades. *Revista Española de Comunicación en Salud*. 1(1), 50-65.

Recuperado de [http://www.aecs.es/1\\_1\\_tecnicas\\_com.pdf](http://www.aecs.es/1_1_tecnicas_com.pdf)

Cerna, C. & Cortez, M. (2017). *Cuidado de enfermería desde la perspectiva de la madre de pacientes pediátricos oncológicos en Trujillo. Hospital de alta complejidad Virgen de la Puerta*. (Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8708>

Chandía, V. (2013). Introducción a la calidad en salud. Recuperado de

<http://www.enfermeraspabellonyesterilizacion.cl/calidad/Historia.pdf>

Delgado, J. (2017). *Calidad del cuidado de enfermería según la percepción del familiar del paciente en el Servicio de Cirugía Pediátrica HNERM-2016*. (Tesis de grado,

Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6869?show=full>

Febre, N. et al. (2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Irev Med. Clin Condes*, 29(3), 278-287. Recuperado de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>

- García, E. (2015). La empatía en la medicina. *Revista Latinoamericana de Patología Clínica y Medicina de Laboratorio*. 62 (4), 204 – 205. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2015/pt154a.pdf>
- Gómez, J. (2015). Las competencias profesionales. *Revista Mexicana de Anestesiología*. 38 (1), 49-55.
- Gonzales, R., Mendoza, H., Arzate, R. & Cabrera, N. (2010). *Sensación y percepción*. 1ra ed. México.
- Gonzalez, N. & Romero, G. (2017). Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. *Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 25(3), 173-180.
- Hernández, A. (2012). *Procesos psicológicos básicos*. México: Red Tercer Milenio.
- Hernández, R., Fernández, R & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, J & Mori, I. (2019). *Percepción del trato humano de enfermería y satisfacción de los pacientes de dos instituciones prestadoras de servicios de salud*. (Tesis de grado, Universidad Científica del Perú). Recuperado de [http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/719/HIDALGO\\_MORI\\_TESIS\\_TITULO\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/719/HIDALGO_MORI_TESIS_TITULO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huertas, D & López, G. (2015). *Satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de UCIP. Hospital del niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante. 2014-2015*. (Tesis de grado, Universidad de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8114/1/Satisfacci%C3%B3n-de-los-padres-de-familia-con-respecto-a-la-atenci%C3%B3n-que-brinda-el-personal-de-enfermer%C3%ADa-a-los-ni%C3%B1os-hospita~1.pdf>

- Janampa, G. (2016). *Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016*. (Tesis de especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:FMQLWKCv4IEJ:cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5270/1/Janampa\\_bg.pdf+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=e](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:FMQLWKCv4IEJ:cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5270/1/Janampa_bg.pdf+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=e)
- Malvárez, S. & Rodríguez, J. (2011). *Enfermería y seguridad de los pacientes: notas conceptuales*. En: *Organización Panamericana de la Salud (OPS). Enfermería y seguridad de los pacientes*. Washington, D.C: OPS.
- Net, A. & Suñol, R. (2013). La calidad de la atención. Recuperado de [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf)
- Nigenda, G., Alcalde, J., Gonzáles, L., Serván, E., García, S. & Lozano, R. (2016). Eficiencia de los recursos humanos en salud: una aproximación a su análisis en México. *Salud Pública Mex.* 58 (5), 533-542. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/cdd5/8128fda206929d6907cc13d358944f11fb5c.pdf>
- Palma, J. (2017). *Emoción, percepción y acción*. (Tesis de doctorado, Universidad de Granada). Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/26657089.pdf>
- Palomino, A. (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima - 2018*. (Tesis de grado, Universidad Peruana Cayetano Heredia). Recuperado de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Robalino, J. (2017). *Calidad del cuidado de enfermería percibida por familiares de pacientes pediátricos internos en el Hospital San Luis de Otavalo, 2017*. (Tesis de grado, Universidad Técnica del Norte. Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7347/1/06%20ENF%20849%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Sedano, M. (2015). *Percepción del familiar del niño atendido en el servicio de emergencia acerca de la calidad del cuidado humanizado que brinda la enfermera en el Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja 2014*. (Tesis de especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-871232>
- Segura, K. & Miranda, C. (2014). Percepción del cuidado de enfermería en el paciente adulto. *Cuidarte “el arte del cuidado”*.3 (5). Recuperado de [revistas.unam.mx > index.php > cuidarte > article > download](http://revistas.unam.mx/index.php/cuidarte/article/download)
- Torres, M. & Vasquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*. 18 (35), 57-76. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Valentín, E. (2017). *Satisfacción de padres de familia y calidad de atención en enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados en oncohematología del insn – sb 2017*. (Tesis de grado, Universidad César Vallejo). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8728/Valentin\\_SEC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8728/Valentin_SEC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vargas, C. (2015). Sobre el concepto de percepción. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Vásquez, K. & Coronado, A. (2017). *Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017*. (Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de

Mogrovejo). Recuperado de

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL\\_Coronado](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL_Coronado)

ChanameAna\_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf

Vilatuña, F., Guajala, D., Pulamarín, J. & Ortiz, W. (2012). Sensación y percepción en la construcción del conocimiento. *Sophia*. 13, 123-149. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441846102006>

Vilcas, N. (2018). *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*. (Tesis de grado, Universidad César Vallejo). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18230/Vilcas\\_VNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18230/Vilcas_VNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **Apéndice**

## Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

### INSTRUMENTO SOBRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO PEDIATRICO

**PRESENTACIÓN:** Estimadas (os) padres de familia, el presente instrumento tiene el propósito de conocer su percepción acerca de la calidad de los cuidados enfermeros que recibe su niño o niña durante la estancia hospitalaria. Se le agradecerá responder con la verdad cada uno de los enunciados. Su participación es anónima y en todo momento se resguardará la información brindada. Muchas gracias.

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

1. **Edad:** \_\_\_\_\_
2. **Parentesco:** a. Madre b. Padre
3. **Grado de Instrucción:** a. Primaria b. Secundaria c. Superior
4. **Procedencia:** a. Costa b. Sierra c. Selva
5. **Edad de su hijo:** \_\_\_\_\_

N°	ENUNCIADOS	Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca
	COMPETENCIA PROFESIONAL				
1	El profesional de enfermería demuestra seguridad al momento de realizar sus actividades.	1	2	3	4
2	El personal de enfermería está pendiente de las necesidades del niño para prevenir posibles alteraciones de la salud	1	2	3	4
3	El personal de enfermería al momento de realizar un procedimiento respeta la privacidad del niño.	1	2	3	4
	<b>EFICIENCIA</b>				
4	Cuándo usted ha necesitado ayuda en el manejo del niño, el profesional de enfermería ha estado dispuesto para ayudarlo.	1	2	3	4
5	El profesional de enfermería visita la habitación para ver el estado de salud del niño y responde rápidamente a su llamado.	1	2	3	4

N°	ENUNCIADOS	Siem pre	Frec uente	A suec	Nunc ca
	EFICIENCIA				
6	El profesional de enfermería responde rápidamente a su llamado cuando necesita ayuda.	1	2	3	4
7	Cuando el niño tuvo algún problema de salud como; dolor, fiebre, vómitos, el profesional de enfermería lo resolvió pronto	1	2	3	4
8	El profesional de enfermería administra la medicación y realiza los procedimientos (curaciones, nebulizaciones, aplicación de compresas, etc.) a tiempo.	1	2	3	4
9	El profesional de enfermería se preocupa de mantener la integridad del niño, en todo momento	1	2	3	4
	<b>EMPATÍA</b>				
10	El profesional de enfermería se identifica, se presenta ante usted con su nombre y su función.	1	2	3	4
11	El profesional de enfermería se dirige al niño por sus nombres.	1	2	3	4
12	El profesional de enfermería es amable, respetuoso, y muestra interés por el bienestar del niño.	1	2	3	4
13	El profesional de enfermería establece contacto físico con el niño, escucha con atención al familiar.	1	2	3	4
	<b>COMPRENSIÓN</b>				
14	El profesional de enfermería comprende que está usted atravesando una situación difícil con la salud de su hijo o familiar y le presta una atención especial.	1	2	3	4
15	El profesional de enfermería consigue de alguna manera con una buena actitud para que su hijo o familiar se deje realizar algún tipo de procedimiento.	1	2	3	4
16	El personal de enfermería le dice que le llame cuando necesite ayuda o el niño se sienta mal.	1	2	3	4
	<b>COMUNICACIÓN</b>				
17	El profesional de enfermería busca una buena oportunidad para hablar sobre los cambios de salud que está travesando su hijo o familiar.	1	2	3	4
18	El profesional de enfermería explica y orienta a los familiares de manera clara y adecuada sobre los cuidados que debe tener con el niño.	1	2	3	4
19	El profesional de enfermería explica claramente la medicación que se administra y los procedimientos que se le realizan a su familiar.	1	2	3	4
20	El profesional de enfermería responde a las dudas en relación a la situación del niño.	1	2	3	4
21	El personal de enfermería ha realizado actividades recreativas y distractoras a los niños hospitalizados	1	2	3	4

## Apéndice B: Validez de los instrumentos

La prueba V de Aiken, planteada en 1985, es un coeficiente que computa la razón de un valor sobre la máxima suma de la diferencia de los posibles valores. Las valoraciones asignadas pueden ser dicotómicas (oscilar de 0 a 1) o politómicas (valores de 0 a 5, como en escalas Likert).

Los resultados se evalúan estadísticamente mediante la tabla de probabilidades asociadas a la cola derecha. Por ello, se considera la prueba más apropiada para medir la validez.

La fórmula es:

$$V = \frac{S}{[n(c - 1)]}$$

Donde:

- S : Sumatoria de valores asignados por juez  
 N : Número de jueces  
 C : Número de valores de la escala de valoración (2 en este caso)

ITEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES					SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5		
1	0	1	1	1	1	4	0.80
2	1	1	1	1	1	5	1.00
3	1	0	1	1	1	4	0.80
4	1	1	1	1	0	4	0.80
5	1	1	1	1	1	5	1.00
6	1	1	1	1	1	5	1.00
7	1	1	1	1	1	5	1.00
8	1	1	1	1	1	5	1.00
9	1	1	1	1	1	5	1.00
10	1	1	1	1	1	5	1.00
11	1	1	1	1	1	5	1.00
12	1	1	1	1	1	5	1.00
13	1	1	1	1	0	4	0.80
14	1	1	1	1	1	5	1.00
15	1	1	1	1	1	5	1.00
16	1	1	1	1	1	5	1.00
17	1	1	1	1	1	5	1.00
18	1	1	1	0	1	4	0.80
19	1	1	1	1	1	5	1.00
20	1	1	1	1	1	5	1.00
21	1	1	1	1	1	5	1.00
<b>V DE AIKEN GENERAL</b>							<b>0.95</b>

## Valoración – Juez 1

Estimado (a):

**Mg.**

Presente:

Nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del Instrumento que lleva por título:

Percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hematología de un instituto especializado Lima, 2019

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la Operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especificaciones respectivas, el cuestionario y los formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

Agradecemos de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del proceso de investigación.

Quedamos de Ud. en espera del feedback respectivo para mejorar el presente trabajo.

Muy Atentamente:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

  
Carmen Malinda Palomino  
LIC. ENFERMERIA  
C.E.P. 150122  
RCE 14537.

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la Percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hematología de un instituto especializado Lima, 2019

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 01

Fecha actual 20-09-18

Nombres y Apellidos de Juez: CARMEN MANCHA PALOMINO

Institución donde labora ISN - SAN BORJA

Años de experiencia profesional o científica 10 años



Carmen Mancha Palomino  
LIC. ENFERMERIA  
C.O.P. SA-130  
R.E.E. 14537

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

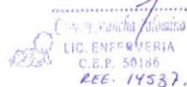
\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Fecha: 20-09-18

Valido por: CARMEN MANCHA PALOMINO

  
 LIC. ENFERMERIA  
 C.E.P. 50186  
 R.E.E. 14537.

## Valoración – Juez 2

Estimado (a):

**Mg.**

Presente:

Nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del Instrumento que lleva por título:

Percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hematología de un instituto especializado Lima, 2019

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la Operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especificaciones respectivas, el cuestionario y los formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

Agradecemos de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del proceso de investigación.

Quedamos de Ud. en espera del feedback respectivo para mejorar el presente trabajo.

Muy Atentamente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
  
Rocio Rojas Valle  
Lic. en Enfermería  
C.E.P. 75845  
REE 17941

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la Percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hematología de un instituto especializado Lima, 2019

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 02

Fecha actual 20-09-18

Nombres y Apellidos de Juez: ROCIO ROJAS VALLE

Institución donde labora INSN - SAN BORJA

Años de experiencia profesional o científica 8 años

Firma y Sello

  
ROCIO ROJAS VALLE  
Lic. en Enfermería  
C.E.P. 75815  
REE 17941

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha: 20-09-18  
Valido por: Rocio Rojas Valle

  
Rocio Rojas Valle  
Lic. en Enfermería  
C.E.P. 75845  
REE 17941

Estimado (a):

**Mg.**

Presente:

Nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del Instrumento que lleva por título:

Percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hematología de un instituto especializado Lima, 2019

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la Operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especificaciones respectivas, el cuestionario y los formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

Agradecemos de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del proceso de investigación.

Quedamos de Ud. en espera del feedback respectivo para mejorar el presente trabajo.

Muy Atentamente:

---

---

.....  
Lic. Patricia Alvarez Rossi  
ENFERMERA INTENSIVISTA  
CEP 73992 - REE 20352

---

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la Percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hematología de un instituto especializado Lima, 2018

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 03

Fecha actual 22-09-18

Nombres y Apellidos de Juez: PATRICIA ALVAREZ ROSSI

Institución donde labora INSN - SAN BORJA

Años de experiencia profesional o científica 07 años

  
.....  
Lic. Patricia G. Alvarez Rossi  
ENFERMERA INTENSIVISTA  
CEP 73992 - REE 20352

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---



---

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---



---



---

Fecha: 22-09-18  
Valido por: Patricia Alvarez Rossi

.....  
Lic. Patricia G. Alvarez Rossi  
ENFERMERA INTENSIVISTA  
CEP 73992 - RRE 20352

Estimado (a):

**Mg.**

Presente:

Nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del Instrumento que lleva por título:

Percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hematología de un instituto especializado Lima, 2010

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la Operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especificaciones respectivas, el cuestionario y los formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

Agradecemos de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del proceso de investigación.

Quedamos de Ud. en espera del feedback respectivo para mejorar el presente trabajo.

Muy Atentamente:

---

---

  
Karina A. Hernandez Gomez  
LIC ENFERMERIA  
CEP 66092

---

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la Percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hematología de un instituto especializado Lima, 2010

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 04

Fecha actual 22-09-18

Nombres y Apellidos de Juez: KARINA HERNANDEZ GOMEZ

Institución donde labora INSN - SAN BORJA

Años de experiencia profesional o científica 10 años

10  
-----  
Karina A. Hernandez Gomez  
LIC ENFERMERIA  
CEP 66092

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha: 22-09-18

Valido por: KARINA HERNANDEZ GOMEZ

-----  
Karina A. Hernandez Gomez  
LIC ENFERMERIA  
CEP 66092

Estimado (a):

**Mg.**

Presente:

Nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del Instrumento que lleva por título:

Percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hematología de un instituto especializado Lima, 2018

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la Operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especificaciones respectivas, el cuestionario y los formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.



Agradecemos de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del proceso de investigación.

Quedamos de Ud. en espera del feedback respectivo para mejorar el presente trabajo.

Muy Atentamente:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

  
 Rosmery Prado Martinez  
Licenciada en Enfermería  
C.E.P. 091618

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la Percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hematología de un instituto especializado Lima, 2019

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 05

Fecha actual 21-09-19

Nombres y Apellidos de Juez: ROSMEY PRADO MARTINEZ

Institución donde labora INSU - SAN BORJA

Años de experiencia profesional o científica 08 años

  
 Rosmery Prado Martinez  
Licenciada en Enfermería  
C.E.P. 061618  
Firma y Sello



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha: 21-09-18  
Valido por: ROSMEY PRADO MARTINEZ

  
 Rosmey Prado Martinez  
Licenciada en Enfermería  
C.E.P. 061618

### Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variable

Alfa de Crombach	N <sup>o</sup> de elementos
0,812	21

Se considera un instrumento confiable porque el valor de Alfa de Cronbach se acerca a la unidad.

Matriz de datos

No	ITEMS																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	1	4	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3
5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
6	4	4	4	3	2	4	2	4	4	2	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3
7	2	2	2	2	2	4	3	4	3	1	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
8	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4
9	3	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2
10	2	3	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4
11	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3
12	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
13	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
14	2	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	3	3
16	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2
18	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4

## Apéndice D: Consentimiento informado

Estimada (o) Padre de Familia, me encuentro realizando un proyecto de investigación titulada: Percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima, 2019. Antes de que Usted participe en el estudio se le ha tenido que explicar a Ud. lo siguiente: el propósito del estudio, los riesgos, beneficios, confidencialidad, para finalmente pasar a la aceptación del mismo.

### Propósito del estudio

Los resultados hallados en esta investigación serán entregados a la Jefatura del Departamento de Enfermería del Servicio de Hematología, a fin de que puedan servir como marco de referencia para nuevos estudios e intervenciones para poder priorizar y tomar en cuenta la importancia de la Calidad del Cuidado en Enfermería en el paciente pediátrico.

### Riesgos

El estudio se limitará a la recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario, en ningún momento se realizará algún tipo de procedimiento clínico que ponga en riesgo la vida de la persona. Si deseara realizar consultas al respecto puede hacerlo a la investigadora, Licenciada Hilda Romero Hernández.

### Beneficios

El presente estudio tiene varios beneficios tales como llenar vacíos del conocimiento sobre la Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología del Instituto Especializado Lima, 2019, utilizando instrumentos específicos para este determinar la percepción.

### Confidencialidad

Los participantes serán reconocidos únicamente por la investigadora en el proceso de recolección de datos. Posteriormente, para el procesamiento y presentación de resultados, se codificará a cada uno de los participantes, preservándose en todo momento la identidad.

Teniendo pleno conocimiento en lo que consiste la investigación

Por lo tanto, yo \_\_\_\_\_, manifiesto que he sido informado sobre el estudio y doy mi conformidad para participar.

\_\_\_\_\_  
Nombre

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Investigador

\_\_\_\_\_  
Firma

Fecha:

## Apéndice E: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Marco teórico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Instrumento	Análisis de datos
<p>Problema general ¿Cuál es la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima - 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según competencia profesional en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima - 2019?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según eficiencia en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima - 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados acerca de la Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima - 2019.</p> <p>Objetivos específicos Describir la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según competencia profesional en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima - 2019.</p> <p>Identificar la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según eficiencia en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima - 2019.</p>	<p>Teoría del cuidado humano de Jean Watson: que enfatiza el valor del cuidado humanizado en el ejercicio profesional de la enfermera.</p>	<p>Percepción de los padres de los niños hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería</p>	<p>La percepción que tienen los padres respecto al cuidado de enfermería es el proceso por el cual valoran las singularidades del ambiente en el que su hijo recibe atención de enfermería durante la estancia hospitalaria, centrándose esencialmente en el flujo de la información, interacción entre los individuos o aspecto humano y el ambiente o entorno (Camargo &amp; Taipe, 2017).</p>	<p>La percepción que aprecia los padres de familia se obtendrán mediante la aplicación de la escala de percepción de la calidad del cuidado enfermero pediátrico y tendrá como valor final: percepción bueno, regular o malo</p>	<p>Cuestionario tipo escala de percepción de la calidad del cuidado enfermero pediátrico</p>	<p>Los datos recolectados se procesarán con el software estadístico SPSS 24.0 para posteriormente con la estadística descriptiva analizar la información y presentarlos en tablas de frecuencia.</p>

---

¿Cuál es la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según empatía en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima - 2019?	Describir la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según empatía en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima - 2019.
¿Cuál es la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según comprensión en el Servicio de Hematología un Instituto Especializado Lima - 2019?	Describir la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según comprensión en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima - 2019.
¿Cuál es la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según comunicación en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima - 2019?	Identificar la percepción de los padres de pacientes pediátricos hospitalizados en el Servicio de Hematología sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería según comunicación en el Servicio de Hematología de un Instituto Especializado Lima - 2019.

---