



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**PERCEPCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A LA
CALIDAD DURANTE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA
A PACIENTES PEDIÁTRICOS EN EL HOSPITAL SAN
JUAN DE LURIGANCHO, 2017**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

PRESENTADO POR:

Bach. LIZETH MARGARITA CAMARGO GONZALES
Bach. VIOLETA TAIPE HUAMAN

ASESOR:

Mg. VICTOR HUMBERTO CHERO PACHECO

LIMA - PERÚ

2017



ACTA DE SUSTENTACIÓN

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

En San Juan de Lurigancho, a los 20 días del mes de Noviembre del año 2017, en los ambientes de Auditorio Principal; se reunió el Jurado de Sustentación integrado por:

Presidente : Leticia Gil Cabanillas

Integrante : Carmen Rosa Tamayo Arteaga

Integrante : Nadezhda Arias Romani

Para evaluar la Tesis:

"Percepción de los padres respecto a la calidad del cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017"

presentada por: Lizeth Margarita Comargo Gonzales

Participando en calidad de asesor: Victor Humberto Chero Pochecho

Los señores miembros del Jurado, después de haber atendido la sustentación, evaluar las respuestas a las preguntas formuladas y terminada la réplica; luego de debatir entre sí, reservada y libremente lo declaran Aprobado (Aprobado/Desaprobado) por Unanimidad (Unanimidad/Mayoría) con el calificativo de Aprobado [Mención Sobresaliente(18-20)/ Mención Notable(16-17)/ Aprobado(11-15)/ Desaprobado], equivalente a 14, en fe de lo cual firmamos la presente Acta, siendo las 18:00 horas del mismo día, con lo que se dio por terminado el Acto de Sustentación.

Mg. Leticia Gil Cabanillas
Presidente

Mg. Carmen Rosa Jesús Tamayo Arteaga
Integrante

Mg. Nadezhda Arias Romani
Integrante

04-12-17
70815854



ACTA DE SUSTENTACIÓN

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

En San Juan de Lurigancho, a los 20 días del mes de Noviembre del año 2017, en los ambientes de Auditorio principal; se reunió el Jurado de Sustentación integrado por:

Presidente : Mg. Leticia Gil Cabanillas

Integrante : Mg. Carmen Tamayo Arteaga

Integrante : Mg. Nadezhda Arias Romani

Para evaluar la Tesis:

"Percepción de los padres respecto a la calidad de atención en el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho"

presentada por: Bach. Videta Taipe Huamán

Participando en calidad de asesor: Mg. Victor Humberto Cho Pacheco

Los señores miembros del Jurado, después de haber atendido la sustentación, evaluar las respuestas a las preguntas formuladas y terminada la réplica; luego de debatir entre sí, reservada y libremente lo declaran APROBADO (Aprobado/Desaprobado) por UNANIMIDAD (Unanimidad/Mayoría) con el calificativo de APROBADO [Mención Sobresaliente(18-20)/ Mención Notable(16-17)/ Aprobado(11-15)/ Desaprobado], equivalente a 14, en fe de lo cual firmamos la presente Acta, siendo las 18:00 horas del mismo día, con lo que se dio por terminado el Acto de Sustentación.

Mg. Leticia Gil Cabanillas
Presidente

Mg. Carmen Rosa Jesús Tamayo Arteaga
Integrante

Mg. Nadezhda Arias Romani
Integrante

5/12/17
28309135

DEDICATORIA

A nuestros padres por ser el pilar fundamental en todo lo que somos, en toda nuestra educación, tanto académica, como en el quehacer diario, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, a Dios Por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos brindado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestros queridos padres, porque siempre demostraron su amor y apoyo incondicional en el desarrollo de nuestros estudios.

A nuestros familiares, como hermanos e hijos, porque gracias a su amor y comprensión nos dieron fortaleza para seguir adelante.

A todas aquellas personas que de alguna manera aportaron con la valiosa orientación y motivación constante desde el inicio hasta la culminación del presente trabajo.

RESUMEN

Título: Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Objetivo: Determinar la percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. **Metodología:** El estudio fue cuantitativo, aplicado, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal. La muestra estuvo conformada por 110 padres de familia a quienes se aplicó previamente el consentimiento informado. **Resultados:** Se evidencia que, del total de padres, el 88,2% tiene una percepción favorable acerca de la dimensión técnico-científica y el 11,8% tiene una percepción desfavorable. Respecto a la dimensión humana, el 94,5% de padres tiene una percepción favorable y el 5,5%, tiene una percepción desfavorable. De acuerdo a la dimensión entorno, se evidencia que, el 93,6% de padres tiene una percepción favorable y el 6,4%, tiene una percepción desfavorable. El 90% de los padres tiene una percepción favorable acerca de la calidad en el cuidado, mientras que el 10% de los padres tiene una percepción desfavorable. **Conclusiones:** La percepción de los padres de familia respecto a las dimensiones, técnico-científica, humana y entorno es favorable en la mayoría de casos. La percepción de los padres de familia respecto a la calidad en el cuidado es favorable en la mayoría de los casos.

PALABRAS CLAVE: Percepción de los padres, calidad en el cuidado, enfermería, técnico científico, humano, entorno.

ABSTRACT

Title: Parents' perception regarding the quality of nursing care in pediatric patients, in San Juan de Lurigancho Hospital, 2017. **Objective:** To determine parents' perception regarding the quality of nursing care in pediatric patients, in San Juan de Lurigancho Hospital, 2017. **Methodology:** The study was applied, quantitative, descriptive, cross-sectional and non-experimental. The sample included 110 participants who were asked for permission by using an informed consent. **Results:** It is evident that parents' perception is favorable in 88,2% of cases and it is unfavorable in 11,8% of cases according to the technical and scientific dimension. It is evident that parents' perception is favorable in 94,5% of cases and it is unfavorable in 5,5% of cases according to the human dimension. It is evident that parents' perception is favorable in 93,6% of cases and it is unfavorable in 6,4% of cases according to the environment dimension. It is evident that parents' perception is favorable in 90% of cases and it is unfavorable in 10% of cases according to the nursing care. **Conclusions:** Parents' perception about technical and scientific, human and environment dimension is favorable in most of the cases. Parents' perception about nursing care is favorable in most of the cases.

KEYWORDS: Parents' perception, Quality of care, Technical / scientific, human, environment.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
LISTA DE TABLAS ..	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
1.PROBLEMA DE INVESTIGACION	1
1.1Planteamiento del problema	1
1.2Formulación del problema	3
1.2.1Problema General	3
1.2.2Problemas Específicos.....	3
1.3Objetivos	3
1.3.1Objetivo General	3
1.3.2Objetivo Específicos.....	3
1.4Justificación	4
2.MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Base teórica.....	12
2.3 Definición de términos básicos	21
2.4Hipótesis.....	22
2.4.1Hipótesis General.....	22
2.4.2.Hipótesis Específicas.....	22
3.METODOLOGÍA	23
3.1Tipo de investigación.....	23
3.2Nivel de investigación	23
3.3Diseño de la investigación	23
3.4Área de estudio	23
3.5Población y muestra: criterios de inclusión y exclusión.....	23
3.6Variables y operacionalización de variables	24
3.7Instrumentos de recolección de datos.....	26

3.8Validación de los instrumentos de recolección de datos.....	26
3.9Procedimientos de recolección de datos	26
3.10Componente ético de la investigación.....	277
3.11Procesamiento y análisis de datos.....	27
4.RESULTADOS	29
5.DISCUSIÓN	34
6.CONCLUSIONES	37
7.RECOMENDACIONES	38
8.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	39
9.ANEXOS.....	42
9.1Matriz de consistencia	42
9.2Instrumento de recolección de datos	44
9.3Consentimiento informado.....	47

LISTA DE TABLAS

TABLA 1: Percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión técnico científica	30
TABLA 2: Percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión humana.....	31
TABLA 3: Percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión entorno.....	32
TABLA 4: Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.....	33

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Se reconoce el papel fundamental del personal de enfermería en las actividades de identificación de problemas, apoyo en el establecimiento de un diagnóstico, participación en las labores de intervención en los pacientes, evaluación de resultados y medición de los impactos que las diferentes estrategias producen en los individuos; es decir, la participación desarrollada en la institución prioriza el cuidado de los pacientes. Constantemente se llevan a cabo procesos de autoevaluación, con los cuales pueden identificarse debilidades que son susceptibles a corrección, ya que se asume la responsabilidad frente a los individuos vulnerables en las instituciones de salud.

De acuerdo a las características de los pacientes, pueden considerarse parámetros de muy alta complejidad, debido a las diversas situaciones o eventos que son asociados a la derivación de los mismos a un establecimiento de salud. Como ejemplos pueden considerarse, las características respecto al motivo por el cual se acude al servicio, la conducta de los sujetos, el nivel cultural de los mismos, la edad de los pacientes. Además, es importante destacar que el entorno de cada paciente juega un papel fundamental durante el tratamiento y recuperación. Es así que no basta con identificar los factores directos asociados a los pacientes, sino que es necesario comprender las características del entorno familiar o social del cual cada sujeto es participante. Pueden evidenciarse algunos ámbitos o espacios en donde esto no se toma en cuenta, por tal motivo los resultados no son favorables por cuanto no se realiza un seguimiento apropiado ya sea por falta de interés en los miembros intervinientes o por aspectos deficientes en los procesos de comunicación.

Por lo señalado anteriormente, se requiere el empleo de procedimientos dirigidos u orientados a la búsqueda del bienestar del paciente y a los miembros de su entorno, desarrollando cada uno de los procedimientos de forma apropiada según parámetros de calidad tal como es señalado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en donde se destaca la función o ejercicio de la Enfermería como *valioso recurso para la salud*, considerando que los cuidados deben ofrecer un servicio competente, diferente al de otros grupos profesionales y de utilidad para las personas que lo requieren (1).

Al buscar el bienestar en los individuos, el aspecto emocional o psicológico deberá ser considerado además del físico. Las características de *percepción* respecto a la atención, posibilitan en los sujetos la formación de conductas favorables relacionadas al establecimiento de procesos comunicativos eficientes, en donde la interacción facilita el intercambio óptimo de información relevante cuyo fin sea el completo bienestar de los pacientes.

La percepción así considerada no solo por los pacientes sino también por los miembros de su entorno, facilitarán la aplicación de estrategias apropiadas, favoreciendo la aceptación y logrando la satisfacción esperada como parte de los objetivos durante el cuidado y en el tiempo posterior a este. La satisfacción evidenciada en base a la conducta o manifestaciones de diversa índole por parte de los individuos participantes permitirán además establecer mejoras continuas en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Actualmente son numerosos los casos que evidencian deficiencia en la atención, reflejándose en opiniones desfavorables y pérdida de confianza por parte de la población.

En caso de pacientes pediátricos, se percibe con mucha sensibilidad la afección de estos, por tal motivo el personal de enfermería debe promover la salud física, mental y emocional de los mismos, así como el de los padres o apoderados. Debiendo desarrollarse una buena relación con los padres y acompañantes, a través de mensajes claros y sencillos, respetando costumbres, brindando un trato amable.

En el Hospital San Juan de Lurigancho se ha percibido el manifiesto de padres de familia respecto a la atención por parte del personal de salud, mostrando en ciertos casos conductas desfavorables y falta de confianza por la escasa comunicación ante alguna interrogante formulada por ellos. Llegan incluso a expresar lo siguiente: “no me han explicado lo que necesito saber”, “esa enfermera no trata bien a las personas”, “mejor voy a otro lado, aquí no saben atender”. No se consideran medidas correctivas con base en la evaluación previa de cada uno de los elementos involucrados en el complejo proceso de interacción paciente –personal de salud en el Hospital señalado. Según lo percibido en dicha institución, el nivel de satisfacción en numerosos grupos o entornos incluyendo los miembros participantes de forma directa, no es el esperado, reflejándose de manera contraria por estados de decepción e insatisfacción. Resultando en el peor de los casos en descuido o abandono de los tratamientos, buscando quizá otras alternativas de recuperación o

asumiendo conductas no adecuadas con lo cual se sitúa en un punto crítico a los pacientes.

1.2 Formulación del problema

Las características de lo señalado posibilita la formulación de lo siguiente.

1.2.1 Problema General

¿Cómo es la percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cómo es la percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión técnica científica?

¿Cómo es la percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión humana?

¿Cómo es la percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión entorno?

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

Especificar la percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión técnica científica.

Especificar la percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión humana.

Especificar la percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión entorno.

1.4. Justificación

La finalidad del estudio es evaluar la calidad del cuidado de enfermería que se brinda a nivel hospitalario y como es percibido por los padres de los niños pediátricos hospitalizados.

De acuerdo al aspecto teórico, el presente estudio es importante debido a que permitirá incrementar el conocimiento de los elementos involucrados en el proceso complejo de atención y recuperación de los pacientes pediátricos; es decir, las características en la atención por el personal de enfermería así como también, la percepción de los padres de familia reflejada en su conducta favorable o desfavorable frente a la atención.

Según el sentido práctico y tomando en cuenta los datos del presente estudio, será posible establecer mejoras en los servicios de atención dentro de las instituciones de salud, en este caso en el Hospital San Juan de Lurigancho, por medio de actividades o estrategias desarrolladas con base en las características de los procedimientos de atención y la respuesta conductual de los pacientes y los miembros de su entorno.

De acuerdo a los parámetros de índole social, al considerar el bienestar en los pacientes como eje fundamental de la atención, la población percibirá la preocupación por parte de las instituciones de salud y esto favorecerá el establecimiento de una relación propicia para la recuperación de confianza y la aceptación de terapias por el personal calificado.

El presente trabajo de investigación brinda información relevante para el desarrollo de futuros estudios con similares características; es decir, desde el punto de vista metodológico, se comporta como fuente de información para estudios en donde se considere la percepción respecto a la calidad de atención.

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Galeano H, Furlán C, Auchter M, Balbuena M, Zacarías G, Zacarías L. (2) realizaron un estudio titulado: Nivel de satisfacción con la atención de enfermería en un hospital pediátrico de Argentina, en donde explican que durante el mes de abril de 2006 en el cual se analizaron 60 encuestas aplicadas a padres o cuidadores de niños internados en los servicios previamente seleccionados del Hospital Pediátrico Juan Pablo II de la ciudad de Corrientes. El 53% de los casos la madre era la responsable directa del niño internado, los otros estaban a cargo del padre, abuelos o tíos. La mayoría no supo definir con claridad que entendían por cuidados de enfermería, recurriendo a mencionar actividades como control, administrar medicamentos o alerta a los llamados. Estos cuidados fueron valorados como buenos en el 57% de los casos, los demás encuestados los calificaron como regulares. Con respecto a las rutinas de trabajo el 85% dijo estar satisfecho, con excepción de los cambios de ropa de cama e higiene personal que fue considerado insatisfactorio por el 50% de los entrevistados. Sobre la presentación personal y el trato del personal de enfermería el 79% se manifestó satisfecho, aunque el 53% consideró insatisfactorio que no se dieran a conocer como enfermeros al entrar a la sala. La idoneidad de los enfermeros fue percibida como satisfactoria en el 85%, pero hubo coincidencia en la insatisfacción por la falta de explicaciones sobre las normativas del servicio y por mostrarse poco interesado en los problemas del niño y su familia. El 75% de los padres manifestaron no conocer a los jefes de enfermería de los servicios, ya que nunca habían sido visitados por ellos. Los resultados de este estudio revelan que el grado de satisfacción de los padres respecto a la atención de enfermería es satisfactorio, influyendo positivamente en la utilización de los servicios y en el grado de conformidad con los cuidados, ambos aspectos relacionados con los resultados terapéuticos y el estado de salud.

Ramos V, Rico R, Martínez P. (3) en su investigación titulada: Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización. México, tuvieron como objetivo evaluar la percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado que otorga el personal de Enfermería durante su estancia hospitalaria. Estudio descriptivo, prospectivo de corte transversal. En el periodo

mayo-junio de 2010. El tamaño de la muestra se determinó considerando un nivel de confianza de 0.5, una potencia de prueba del 95% que dio un tamaño de muestra de 153 participantes. Los resultados con respecto a la atención de Enfermería se analizaron para determinar si existía alguna asociación entre las diferentes variables, determinando que no existía asociación significativa, en nuestro hospital, se presentó 23.5% de insatisfacción tomando en cuenta las áreas, iniciando con la oportunidad del 41.2%, la amabilidad, un 42.4% en el proceso de la atención 43.1%, el resultado de la atención, señalando un 44.7% con respecto a la relación enfermera-paciente, de igual forma se encontró un 46.9% con respecto a la información otorgada sobre su cuidado 42.5%. Encontrando en la comodidad otorgada al paciente, el 36.8% se observó que el índice afectado es la atención en la comodidad. Conclusiones: En general conocer cómo percibe el familiar acompañante el cuidado de Enfermería, permite encontrar soluciones y aumentar nuestra calidad de servicio. Los resultados encontrados en este estudio son similares a los estudios relacionados encontrados sobre la atención de enfermería, sin embargo tenemos el reto de lograr un verdadero cambio, que se manifieste en una calidad de servicio y que tanto el familiar acompañante como el paciente, manifiesten confianza y seguridad en nuestro cuidado, identificándonos como profesionales de la salud. El cuidado de enfermería puede percibirse en la respuesta humana del paciente y familiar acompañante y ellos esperan un trato digno por todo el personal multidisciplinario de salud, es por eso que debemos estar alertas a proporcionar cuidados de calidad al paciente y esto se ve reflejado en la satisfacción del familiar. Las dimensiones de amabilidad, trato personal y oportunidad o tiempos largos de espera por la atención, tiene un alto porcentaje de modificar la percepción del familiar.

Moreno-M, Interrial-G Saucedo-P, Vázquez-Arreo L, López J. (4) en su investigación titulada: Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. España, tuvieron como objetivo determinar los factores que se relacionan con la satisfacción de la madre con la atención que recibe su hijo hospitalizado. La muestra incluyó 127 madres de niños hospitalizados en una institución pública de Monterrey, N.L., México. Estudio descriptivo correlacional. Se utilizó el cuestionario de satisfacción del familiar pediátrico. El resultado del manejo del dolor fue un factor importante para la satisfacción de las madres

participantes. La satisfacción de la madre con el servicio de hospitalización se asoció con la satisfacción con la atención de enfermería ($r_s = 0,458$; $p = 0,0001$). La edad del hijo, el número de hospitalizaciones previas y la percepción de su estado de salud no fueron factores significativos para la satisfacción de las madres. Es importante que el servicio de hospitalización y la atención de enfermería respondan a las expectativas de los familiares de este paciente.

Fajardo A, Heras N. (5) realizaron una investigación titulada: Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el área de pediatría con relación a la atención de enfermería en el Hospital “Vicente Corral Moscoso” Cuenca Diciembre 2009 – Mayo 2010. Ecuador. La investigación determinó la Satisfacción de los familiares de los niños hospitalizados en el área de Pediatría con relación a la atención de Enfermería en el Hospital “Vicente Corral Moscoso”. Estudio descriptivo de corte transversal. Para la estimación de la muestra se considera la fórmula: $n = m/c^2 * (m-1) + 1$. Que considera 95 personas; distribuidos en áreas de Clínica y Cirugía. Para la recolectar la información se utilizó un cuestionario destinado a obtener respuestas de los familiares, sobre satisfacción con relación a la atención de enfermería; éste fue aplicado en turnos de mañana, tarde y noche durante 3 meses. Los datos se analizaron y tabularon mediante el Cálculo estadístico, Excel. Las tablas y gráficos se presentan en forma, frecuencia y porcentaje. Para la categoría Satisfacción de los familiares hay que analizarlos términos calidad y calidez; el 100% de los familiares desea conocerlos porque a su vez abarcan los cuidados de Enfermería. Conclusiones: los puntos de mayor relevancia son la atención oportuna, confianza con la enfermera, igualdad en el trato, comenta cosas agradables al realizar procedimientos, brindar privacidad, cuidar su aspecto personal. Los puntos de menor relevancia son: desconocer el horario de administración de los medicamentos y para qué sirven estos; no hay orientación sobre horario de visitas, no conoce las actividades de enfermería; no distingue a una Licenciada en Enfermería.

Huertas G, López D. (6) en su estudio sobre 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 Unidad de cuidados intensivos (UCI). Hospital del niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante. 2014-2015. Tuvieron como objetivo conocer la satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que les brinda el

personal de Enfermería a los niños hospitalizados en la Unidad de Cuidados intensivos (UCI). En esta investigación se aplica la metodología descriptiva, enfoque cuanti-cualitativo de corte transversal que permiten medir las variables mediante encuestas relacionando la investigación con la Teoría de las Necesidades de Virginia Henderson quien se rige con las Necesidades de Maslow; y la Teoría de Adaptación de Callista Roy implementada hacia la adaptación de los padres de familia y el niño al medio hospitalario, en donde la población a investigar es de 40 personas. Los resultados obtenidos de la investigación indican que del 100% de los padres un 27% están siempre satisfechos respecto a la explicación sobre la alimentación de sus niños, un 40% hacia el aseo especialmente al cambio de pañal, por otro lado un 55% a veces se muestra satisfecho respecto a la explicación que se le da sobre la medicación, un 40% opina que el trato del personal de Enfermería hacia sus niños es regular y finalmente un 47% indica su insatisfacción respecto a las prácticas lúdicas a realizársele a sus hijos. Las conclusiones a las que se llegó son las de satisfacer las necesidades de los padres de familia por medio de la explicación, el buen trato del personal de enfermería hacia ello.

Moreno E. (7) en su estudio sobre nivel de satisfacción de la calidad de atención de enfermería de los padres de familia o acompañante del paciente pediátrico oncológico en el servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención de enfermería de los padres de familia o acompañante del paciente pediátrico oncológico durante los meses de Febrero y Julio, el presente estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, se aplicó el método descriptivo de corte transversal, la técnica de recolección de datos utilizado fue la entrevista y el instrumento, un cuestionario tipo Likert modificado, la población conformada por 60 padres de familia o acompañante de los pacientes pediátricos oncológicos hospitalizados en el servicio de emergencia (estancia hospitalaria mayor de 24 horas), el procesamiento de los datos se realizó mediante la asignación de valores para luego ser codificados y llevados a un paquete estadístico Excel. Resultados: Se obtuvo de un total de 60 padres de familia o acompañante entrevistados, 60% refieren nivel de satisfacción medio, seguido de un 33% con un nivel de satisfacción alto, con respecto a la dimensión valoración de la Atención de Enfermería se obtuvo 43% con un nivel de satisfacción medio, seguido de un 40%

con un nivel de satisfacción alto y un significativo 17% con un nivel de satisfacción bajo, con respecto a la dimensión interpersonal el 53% presenta un nivel de satisfacción medio, seguido de un 40% con un nivel de satisfacción alto y un mínimo 7% con un nivel de satisfacción alto, el 23% con un nivel de satisfacción medio y un mínimo 4% de un nivel de satisfacción bajo. Conclusiones: Se establece un nivel de calidad de atención de enfermería medio, percibida por los padres de familia o acompañante del paciente pediátrico oncológico en el servicio de emergencias del INEN, con respecto a la dimensión de valoración de la atención de enfermería se evidencia un nivel de calidad medio, existe un nivel medio con tendencia a alto con respecto a la dimensión interpersonal y un alto nivel de calidad de atención de enfermería con relación a la dimensión de conocimiento.

Guinea M. (8) en su estudio sobre percepción de los padres de niños (as) menores de 5 años sobre la atención humanizada de la enfermera en el servicio de CRED en el Centro de Salud Mirones – 2016, tuvo como objetivo determinar la percepción de los padres de niños menores de 5 años sobre la atención humanizada de Enfermería en el servicio de CRED en el Centro de Salud de Mirones – 2016. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 padres. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert modificada, aplicado previo consentimiento informado. Resultados. Del 100 %, 53% es medianamente favorable, 27% favorable y 20% desfavorable. En cuanto a la dimensión interpersonal 47% (14) es medianamente favorable, 30% (9) favorable y 23% (7) desfavorable; en la dimensión técnica 57% es medianamente favorable, 23% favorable y 20% (6) desfavorable; en la dimensión entorno 40% es medianamente favorable, 37% favorable y 23% desfavorable. Los ítems medianamente favorable 17% (5) expresan que la enfermera se da tiempo para conversar sobre el estado de salud del niño, 20% muestra interés por conocer el porqué de sus inasistencias a la consulta de CRED, y 47% considera que el tiempo de espera es excesivo y prolongado; lo favorable 87% expresan que la enfermera saluda cuando ingresa al servicio de CRED, 100% responde a sus preguntas sobre la crianza del niño y 80% se preocupa la enfermera por la seguridad física del niño; lo desfavorable 20% no está bien uniformada y arreglada durante la sesión, 47% al final de la consulta le entrega las indicaciones y 40% durante el examen físico la enfermera deja expuesto

al medio ambiente por mucho tiempo. Conclusiones: El mayor porcentaje de los padres expresan una percepción medianamente favorable durante la atención la enfermera le brinda un trato amable, cordial y de respeto, muestra interés por conocer las razones de la inasistencia y considera que el tiempo de espera es excesivo y prolongado; seguido de un menor porcentaje favorable ya que saluda al ingresar al servicio, sonrío y habla al niño y considera que la enfermera protege al niño de caídas durante la atención; seguido de un mínimo porcentaje que expresa que es desfavorable porque no se da tiempo para conversar sobre el estado del niño, no le entrega las indicaciones al final de la consulta y expone al niño al medio ambiente por mucho tiempo.

López B. (9) en su estudio sobre nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima – Perú, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 81 madres. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada, que se aplicó previo consentimiento informado. Resultados. Del 100% (81), 61% (49) están medianamente satisfecha, 22% (18) insatisfecha y 17% (14) satisfecha. En la dimensión técnica 48% están medianamente satisfecha 32% satisfecha y 20% insatisfecha. En la dimensión humana, 55% medianamente satisfecha, 25% satisfecho y 20% insatisfecho; y en la dimensión entorno, 51% medianamente satisfecho, 27% insatisfecho y 22% satisfecho. Conclusiones. El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo; la mayoría es de medio abaja referida a que le brinda algunas veces pautas de estimulación temprana, se preocupa por conocer las razones de su inasistencia, está pendiente de la seguridad, las condiciones físicas y el ambiente a veces agradables, limpios y ordenados, seguido de un mínimo porcentaje significativo alta ya que educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar acerca de la alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.

Delgadillo D. (10) en su estudio sobre satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal-2013, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2013. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico de proporción para poblaciones finitas conformado por 33 madres. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo Likert, que se aplicó previo consentimiento informado. Los resultados que se identificaron fueron del 100%, 61% tienen satisfacción media, 21% alta y 18% baja; en la dimensión Técnico-Científica, 61% tienen satisfacción media; en la dimensión Humana 46% tienen satisfacción media, en la dimensión Entorno 70% tienen satisfacción media. Conclusiones. La mayoría de las madres tienen satisfacción media a alta, referida a que algunas veces la enfermera se demora cuando tiene que atender al bebe, frecuentemente sintió que influyó positivamente en la salud de su bebe y aprecian que las instalaciones están adecuadamente distribuidas, son modernas y limpias, sienten comodidad en el área que se extraen leche y que su bebe se mantuvo protegido por nidos de contención y cunetas apropiadas. Se pudo detectar satisfacción baja ya que muy pocas veces se identificó y la saludó por su nombre, algunas veces cuando le informó utilizó un lenguaje difícil de entender y a veces estuvo dispuesta a atenderla en lo que le solicitaba.

Marky G. (11) en su estudio sobre satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo diciembre 2012, tuvo como objetivo determinar la satisfacción según percepción del padre y cuidado enfermero al niño con IRA en el HNDM. Además considera: Metodología: Estudio descriptivo, de corte transversal y de enfoque cuantitativo; con una muestra probabilística de 110 padres y 15 enfermeras evidenciado en siete oportunidades el cuidado. Se aplicó el cuestionario a los padres y una lista de observación a las enfermeras, ambos sometidos a evaluación de la validez ($p < 0,05$) y confiabilidad ($p > 0,60$). Se realizó la prueba de Estanino

para obtener el valor final de ambas variables satisfacción (alto, medio y bajo) y cuidado (bueno, regular y malo). Resultados: Se encontró que el 58.18% manifestó un nivel de satisfacción media, el 26.36% satisfacción baja y el 15.45% tiene un nivel de satisfacción alta. Respecto al cuidado enfermero el 38.18% aplica un cuidado regular, el 31.82% bueno y el 30% es malo. Conclusiones: El mayor porcentaje de los padres manifestaron un nivel de satisfacción de medio a bajo y el cuidado enfermero se observa de regular a bueno, pero destaca en menor proporción la dimensión humana.

2.2. Base teórica

2.2.1 Percepción

Satisfacción como factor importante en base a la percepción

La satisfacción del sujeto supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, ya que sirve como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que a menudo no se encuentran disponibles, se considera que la satisfacción es un indicador blando con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. Uno de los autores más representativos que habla sobre satisfacción del paciente es Avedis Donabedian, quien sostiene que la satisfacción “es una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud” y en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta (12).

Donabedian dentro del contexto se refiere dentro de su esquema trinitario (estructura, proceso, resultado), al proceso de la atención como el objeto primario de la evaluación de la calidad y dice que en su faz técnica está determinado por el estado de la ciencia y la tecnología médica en cualquier momento dado; es decir, por el modo en que los maestros hacen medicina y fijan las normas de atención (12).

Consideraciones de la satisfacción

Para determinar si los individuos han percibido bien la atención y el trato recibido deberá tenerse en cuenta el conocimiento de motivaciones y necesidades. Pues constituyen un punto de partida muy importante para saber qué esperan del servicio

prestado o del producto consumido. Además, el empleo de los cuestionarios de satisfacción, que miden el nivel de satisfacción de manera concreta (12).

Además, según el tema considerado, la satisfacción puede ser comprendida por el estudio de la pirámide de necesidades diseñada por Abraham H. Maslow. Según este autor, las necesidades aparecen de forma sucesiva empezando por las más elementales o inferiores y, a medida que se van satisfaciendo en un determinado grado, van apareciendo otras de rango superior. Dado que nunca existe un grado de satisfacción total de las distintas necesidades, no desaparecerán las de rangos inferiores. Maslow distingue *cinco tipos de necesidades* que, ordenadas jerárquicamente de acuerdo a un esquema piramidal, son las siguientes:

Las necesidades pueden clasificarse de la siguiente forma:

1. **Necesidades básicas o fundamentales:** Son aquellas necesidades relacionadas con la supervivencia de las personas. Pueden incluirse acciones como la alimentación, el descanso, el vestido, la vivienda o el transporte.

2. **Necesidades de seguridad:** Se definen como el conjunto de las necesidades relacionadas con la protección física de las personas, la conservación y el orden. Este nivel es el que sigue a las necesidades básicas.

3. **Necesidades sociales o de pertenencia:** se engloban aquí las necesidades que tiene el individuo de sentirse aceptado y amado por los grupos a los que pertenece. Este tipo de necesidades nos llevan a buscar calor humano, amor, relación con los demás y afecto.

4. **Necesidades de estima:** son todas aquellas necesidades que tenemos las personas de sentirnos valoradas y estimadas por los demás. Necesidades de este tipo serían por ejemplo, suscitar respeto, tener prestigio y poder y provocar admiración.

5. **Necesidades de autorrealización:** Son las necesidades más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía, y a través de su satisfacción, se encuentra un sentido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, al menos, hasta cierto punto. La autorrealización implica, para cada individuo, satisfacer sus máximas aspiraciones personales, de acuerdo con el sistema de valores para estar en paz consigo mismo (13).

Importancia de las expectativas y el desarrollo de la percepción

Es importante considerar aquello que los individuos esperan, o lo que ellos piensan que de acuerdo al servicio ofrecido. Cuando lleva mucho tiempo cumplir con lo ofrecido o cuando su cumplimiento se produce como parte de un proceso ininterrumpido que se prolonga en exceso, los sujetos pueden sentir ansiedad. Muchas cosas pueden potenciar la ansiedad. Por ejemplo:

Si existe sospecha de que el profesional no ha entendido por completo los requerimientos, los individuos piensan que están malgastando su tiempo y dinero.

Cuanto más complejo sea el servicio que se les esté prestando, menor será su comprensión de lo que se está haciendo por ellos. Los misterios siempre se perciben como amenazas; las personas se sienten mejor cuando saben lo que está sucediendo.

Cuanto mayor sea la participación de los individuos en procesos operativos, gestiones rutinarias y actividades relacionadas con el servicio, mayor tendencia mostrarán a sentirse frustrados debido a la complejidad en ciertos procesos.

Si la prestación del servicio lleva más tiempo del esperado, comienzan a sentirse inseguros respecto a sus objetivos.

Cuanto mayor sea su interacción personal, es decir, sea derivado a numerosos servicios sin brindar la solución oportuna, menor será su satisfacción.

Las expectativas además son consideradas como las esperanzas que los individuos tienen por conseguir algo y se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas acerca de los beneficios que brinda el servicio.
- Experiencias de tratos anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen otros servicios (14).

La percepción como un aspecto psicológico

De acuerdo a las características de la percepción, es importante resaltar que a pesar de referirse a una actividad aparentemente sencilla y desarrollada incluso de forma tan espontánea y natural, constituye un problema en sí mismo y requiere una explicación que implique los eventos que se hallan asociados a tal actividad. Las

explicaciones respecto a las características de la percepción pueden considerarse desde un enfoque multidisciplinario a partir de las ciencias de la naturaleza por ejemplo, ya que se consideran los elementos del entorno o, de forma específica y concreta, desde la perspectiva de la neurofisiología la cual señala cómo funcionan los órganos sensoriales por los que captamos el mundo. Los sujetos no suelen percatarse de los problemas de la percepción a no ser que le falten los estímulos o padezca algún tipo de déficit sensorial. Una interrogante importante para los profesionales en el área de psicología, es: ¿hay algo más que decir de la percepción que no sea una descripción de lo que estimula nuestros sentidos y de las reacciones de éstos ante dicha estimulación? (15).

La psicología considera la percepción como uno de sus objetos propios de estudio, pero al tratar de brindar una explicación desde un punto de vista específicamente psicológico, siempre se pone de manifiesto alguna explicación bajo consideración de los aspectos sensoriales; es decir, desde la perspectiva fisiológica.

La percepción puede ser estudiada desde diversos puntos de vista y, probablemente, la consideración de todos ellos sea importante a la hora de dar con una explicación precisa de la misma. Pero, por lo mismo, es preciso delimitar, lo mejor posible, el tipo de problemas que interesan en cada caso (13, 15).

Estudio de los procesos que intervienen en la percepción

Al evaluar los factores intervinientes en los procesos perceptivos se toman en cuenta dos sentidos, un sentido horizontal, en el cual se ha utilizado normalmente el criterio de las modalidades sensoriales para distinguir los campos en que se lleva a cabo la actividad perceptiva. Y un sentido vertical atribuido a parámetros específicos de acuerdo a cada actividad perceptiva. Se suelen dividir estos atendiendo a la mayor o menor complejidad de los resultados perceptivos. Así, en el primer caso, se puede hablar de percepción visual, auditiva, táctil, entre otras, mientras que en el segundo, se podría hablar, dentro de la percepción visual por ejemplo, de percepción de la forma, percepción del tamaño, de las relaciones espaciales, percepción de rostros, percepción del lenguaje escrito, y otros.

Según lo anterior, al evaluar el proceso perceptivo se trata de evidenciar cómo el sujeto resuelve los problemas concretos que le plantea una situación de tarea, donde la estimulación quedaría caracterizada por descripciones que se corresponden con los dominios cognitivos estudiados, tanto en sentido horizontal como vertical.

Además, la evaluación con base en dominios cognitivos se considera tan importante como el proceso de interacción entre el individuo y su entorno. En relación con lo último, conviene señalar la importancia que pueden tener los estudios sobre las distintas relaciones, de facilitación o de interferencia, que pudieran darse entre las distintas modalidades o entre los distintos niveles de complejidad perceptiva (14).

2.2.2 Calidad en el cuidado

Calidad

Es un proceso sistémico permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a toda una organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras de alto valor agregado, que superan las necesidades y expectativas de los usuarios y la comunidad, en la cobertura, entrega e impacto de los servicios de salud, los cuales son evaluados en forma subjetiva, por las opiniones de los beneficiarios de acuerdo a sus expectativas. Así es que para Donabedian (12) Calidad es la obtención del máximo beneficio del usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada teniendo en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución de acuerdo a los valores sociales imperantes.

Dimensiones de la calidad

Dimensión técnica – científica

Referida a los aspectos científicos técnicos de la atención. Hace referencia a la capacidad de los proveedores de utilizar el más avanzado nivel de conocimiento existente para abordar los problemas de salud. Es la dimensión que mejor se entiende y más frecuentemente se mide, significa atender de forma científica las necesidades sanitarias.

En el ámbito individual incluye capacidad técnica y trato interpersonal. Al nivel de grupos, instituciones o sistemas se refiere al modo del funcionamiento global de los mismos. Es la dimensión más valorada, en general, por los profesionales sanitarios. Sus características básicas son:

- **Efectividad**, La probabilidad de beneficio que pueda proporcionar los individuos la aplicación de determinada tecnología en condiciones ideales de uso.

- **Eficacia**, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas.
- **Eficiencia**, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- **Continuidad**, prestación ininterrumpida del servicio de salud, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- **Seguridad**, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- **Integralidad**, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud de la acompañante (15).

Se detalla como hábitos de la efectividad: “Ser proactivo, siendo conscientes de las decisiones que tomamos; empezar con el final en mente, tenemos que saber hacia dónde vamos; poner primero lo primero, necesitamos organizar nuestras prioridades; pensar ganar/ganar, debemos tratar de lograr que ambas partes salgamos beneficiadas; antes que buscar ser comprendido, comprender, hay que aprender a escuchar y a entender a los demás; trabajar en equipo, implica efectividad, confianza e innovación; afilar la sierra, mantener y cumplir todos los demás hábitos para poder continuar”

Dimensión Humana

Referida al aspecto interpersonal de la atención. Al trato que le brinda la enfermera a la paciente, la función expresiva, la comunicación que debe existir entre enfermera - paciente, la confianza, el apoyo emocional que se brinda al brindar cuidado. El trato humanístico en la profesión de enfermería es el prioritario, ya que se da cuidado al paciente, del profesional de enfermería depende la integridad del paciente, del respeto al que se le brinde, la cordialidad y hacer práctica del código de ética en la atención al paciente, ya que es un ser holístico, íntegro y espiritual. Esta dimensión a su vez tiene las siguientes características:

- **Respeto** a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.

- **Información** completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
- **Interés** manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- **Amabilidad**, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- **Ética**, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

Dimensión Entorno

Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles: Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio lo que significa proporcionar atención de calidad, sin considerar raza, religión, sexo o nivel socioeconómico, a través del desarrollo y bienestar del personal proyectando un alto sentido de responsabilidad y de relaciones humanas por medio de un alto nivel académico, además desarrollando una triple función: asistencial, de investigación y de enseñanza, teniendo como claro objetivo obtener la excelencia, que se reflejará en el beneficio al paciente y su familia, logrando así que la función asistencial que proporciona el personal de enfermería se encuentre a la altura de las mejores del mundo.

En el Código de Ética y Deontología el artículo 14 detalla que es deber de la (el) enfermera(o) vigilar que la tecnología empleada y los avances científicos aplicados sean compatibles con la seguridad, dignidad y los derechos de las personas (15).

Calidad en el cuidado de Enfermería

El cuidado de enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los periodos de la enfermedad y salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en dominio del conocimiento científico, la aplicación y técnicas y/o conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud de alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida.

La función de enfermería es conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente, así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuando el usuario goza de total independencia. Respecto al cuidado del niño, la enfermera participa, como definía F. Nightingale en el siglo XIX en donde dicha participación incluye el cuidado del entorno creando las condiciones para que el organismo reaccione positivamente ante el daño. El cuidado es de carácter integral porque las necesidades humanas representan lo físico y psicológico, en donde cada necesidad insatisfecha afecta al ser humano como un todo así por ejemplo la falta de conocimiento o ignorancia sobre el acontecimiento de su estado de salud, crea una incertidumbre, inseguridad y ansiedad; por lo tanto la enfermera debe poseer habilidades y destrezas que permitan al niño verbalizar a través de una relación humana que genere confianza empatía, permitiendo a la enfermera conocer al paciente a quien brindará su cuidado y esta persona acepte participar en las actividades aprendiendo a cuidarse así mismo. El cuidado de enfermería basado en la calidad y calidez es la herramienta vital que permitirá el desarrollo profesional en la sociedad (16).

Determinantes de la calidad en Enfermería

Se considera que, la calidad en los servicios de enfermería, se determina con base en la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, de acuerdo con los estándares establecidos respecto a brindar un cuidado competente y responsable con el único propósito de lograr la satisfacción de los usuarios, siendo la enfermera, aquella persona que identifica cuales son las necesidades y expectativas, generando impacto en la satisfacción del usuario. Cubrir las necesidades de los pacientes es función del equipo de salud, pero recae la mayor responsabilidad en el personal de enfermería, ya que dicho personal es quien realiza actividades directamente percibidas respecto a cualquier otro trabajador de salud.

La enfermera debe tener en cuenta que al paciente y a su familia, son seres con características sociales y espirituales, por lo tanto, la relación interpersonal con el paciente y familia juega un papel decisivo en su recuperación, pues no solo se deben interpretar signos y síntomas o la expresión verbal del usuario, sino demostrar empatía con una capacidad de reconocer y hasta cierto punto compartir las emociones y estados psicológicos de los pacientes, comprendiendo la

significación de su conducta para cumplir las demandas del paciente y familia, sobre todo en personas que no tienen la capacidad de expresar lo que desean (menores de edad). De esta manera, el cuidado que brinda la enfermera debe incluir calidad y calidez (trato humanizado) que al ser observado por los padres permiten generar satisfacción (17).

La calidez como parte del cuidado en pediatría

Ser buenos profesionales no es poseer muchos conocimientos teóricos sobre las funciones de nuestra competencia, sino conocer la esencia de nuestra profesión, el fenómeno de la comunicación, el impacto de la enfermedad en la vida de la persona tanto a nivel cognitivo como conductual, que debe ser consciente de las implicaciones psicológicas de las reacciones más frecuentes y específicas de cada realidad de los problemas éticos asociados a muchas situaciones, inclusive sus consecuencias legales, sociales y morales durante los cuidados del paciente.

El profesional de enfermería debe poseer actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona (atención de sus necesidades afectivas) paciencia y buena comunicación de acuerdo a las capacidades de comprensión y de manera importante frente al paciente pediátrico quien tiene muchas necesidades psicológicas, experimentando sentimientos de inferioridad y necesidades emocionales sintiéndose solos e inseguros. Los problemas presentes en ciertas circunstancias son exacerbados por quienes los rodean. La experiencia clínica demuestra que la enfermera puede disminuir muchas de estas situaciones no favorables. No obstante, para fomentar una sensación de utilidad y bienestar en el niño, el personal de enfermería debe tratarlos como seres humanos capaces y útiles, a través de la comprensión de sus sentimientos para poder anticipar a sus necesidades y efectuar las intervenciones pertinentes, esa comprensión afectiva es cualidad esencial para el planteamiento eficaz de las actividades adecuadas a las necesidades y capacidades del niño. Además, su cuidado requiere un interés consiente y cariñoso, demostrando al preocupación tanto en la actitud como en el proceso de expresión verbal (18).

Según Watson se proponen factores del Cuidado, ofreciendo además, un lenguaje más fluido para entender con profundidad las dimensiones del proceso de vida con base en las experiencias humanas, entre los cuales el más importante es: "La formación humanista-altruista en un sistema de valores, que se convierte luego en

la práctica de amorosa bondad y ecuanimidad en el contexto de un cuidado consciente. Watson asume que el día a día de la práctica profesional requiere que la enfermera/o evolucione en su desarrollo moral. Si bien la formación de cada uno en la infancia y juventud temprana está marcada por el contexto socio-cultural de pertenencia, esto no significa la permanencia en un sistema estático (19).

Es importante reflexionar sobre el propio desarrollo moral, ya que es la única forma de comprender los sistemas morales ajenos.

Esto parte de una reflexión de la propia experiencia y del desarrollo a lograr individualmente. Este sistema de valores debe combinarse con el conocimiento científico que guía la acción de la enfermera, pero sin olvidar que los conocimientos científicos por sí solos no ayudarán a la relación con otros. Watson otorga gran importancia a la formación en ciencias humanas, aspecto muy olvidado en la formación profesional, que brinde las herramientas necesarias para comprender las dinámicas sociales, culturales y psicológicas en los individuos”.

2.3. Definición de términos básicos

Calidad asistencial: Consiste en brindar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de los que se dispone y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales, al costo más razonable.

Calidad de atención en enfermería: Se refiere a la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la recuperación en cada paciente, y el nivel de salud restablecido.

Calidad de atención humana: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer necesidades de los individuos o sujetos en busca de soluciones.

Percepción: Es la manera en la que el cerebro de un organismo interpreta los estímulos sensoriales que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno. Además, incluye el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la

información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa.

Satisfacción de los padres: Es la sensación de placer o bienestar obtenido por los padres respecto a la atención que le brindan al niño, esta satisfacción resulta de comparar la experiencia de la atención con las expectativas de beneficios previos por el usuario o familiares.

Satisfacción del usuario: La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Técnica: Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en razón de una actividad determinada, pudiendo desarrollar estos con base en la práctica, lo cual incrementa la habilidad.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

De acuerdo a las características de la investigación, en el presente trabajo no ha sido considerada la formulación de hipótesis general.

2.4.2. Hipótesis Específicas

De acuerdo a las características de la investigación, en el presente trabajo no ha sido considerada la formulación de hipótesis específicas.

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El estudio de investigación es de enfoque cuantitativo porque hace uso del campo de la estadística permitiendo la descripción y el análisis de los datos obtenidos a partir de la medición de las variables investigadas.

Además, según los propósitos perseguidos por la investigación, se considera el carácter aplicado porque busca identificar problemas sobre los que se debe intervenir, definiendo así las estrategias de solución.

3.2. Nivel de investigación

El nivel considerado toma en cuenta la investigación descriptiva, ya que según las características correspondientes a esta, se dan a conocer las características de la variable en estudio; es decir, la percepción de los padres respecto a la calidad en el cuidado en enfermería de los pacientes pediátricos. Brindando de esta forma, propiedades mensurables, para su mejor comprensión.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño considerado es No experimental, debido a que las variables se evidencian como se dan en su contexto natural y sin manipulación. Respecto a la obtención de los datos, se considera el parámetro transversal, ya que según este se obtienen tales datos en un punto específico de tiempo.

3.4. Área de estudio

El presente estudio se realizó en el Hospital San Juan de Lurigancho en el año 2017 durante el primer semestre, dicha institución es un órgano descentralizado de la Dirección de Salud IV-Lima Este, pertenece al Ministerio de Salud (MINSA).

El Hospital respecto a la atención de pacientes pediátricos cuenta con los servicios de neonatología y pediatría.

3.5. Población y muestra: Criterios de inclusión y exclusión.

La población de estudio estuvo conformada por 280 individuos adultos cuyos hijos se hallaban hospitalizados en el Hospital San Juan de Lurigancho durante el mes de abril del año 2017. De dicha población se obtuvo una muestra de 110 sujetos por medio del muestreo no probabilístico.

Criterios de inclusión.

Padres con hijos hospitalizados por un periodo no menor a tres días en el Hospital San Juan de Lurigancho.

Criterios de exclusión.

Padres que no desean participar en el estudio.

Padres de niños hospitalizados por un periodo menor a 3 días.

Padres que no sean hispanos hablantes.

3.6. Variables y Operacionalización de variables

Variable: Percepción de los padres respecto al cuidado de enfermería de pacientes pediátricos:

Es el proceso por el cual los padres captan las características del entorno durante la atención que el personal de Enfermería brinda a sus hijos hospitalizados, enfocándose principalmente en los aspectos técnico científico, la interacción entre los individuos o aspecto humano y el ambiente de hospitalización o entorno.

Sus dimensiones son:

A. Técnico científico: Aplicación de la ciencia y la tecnología de tal manera que la enfermera rinda el máximo de beneficios para la salud del niño hospitalizado, con un mínimo de riesgo a través de la aplicación de conocimientos y habilidades suficientes.

Sus indicadores son Información/educación, prevención de complicaciones, eficiencia e integralidad

B. Humano: Es la interacción social entre el niño hospitalizado y cualquiera de los miembros del equipo multidisciplinario para involucrar una actitud de atención, sentir interés por el paciente y practica de valores y normas. Sus indicadores son: trato, respeto, interés por necesidades afectivas, paciencia y confianza

C. Entorno: Relacionado con las condiciones físicas del ambiente donde se proporciona el cuidado o la atención de enfermería al niño hospitalizado. Sus indicadores son: Privacidad, limpieza/orden, iluminación, ventilación y estado del mobiliario.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valor
Percepción de Los padres respecto al cuidado en enfermería de los niños hospitalizados	Es el proceso por el cual los padres captan las características del entorno durante la atención que el personal de Enfermería brinda a sus hijos hospitalizados, enfocándose principalmente en los aspectos de transmisión de información, la interacción entre los individuos o aspecto humano y el ambiente de hospitalización o entorno.	Técnico Científica	-Información/educación (ítems 1 2 y 3) -Prevención de complicaciones (ítem 4) -Eficiencia (ítems 6, 7 y 8) -Integralidad (ítem 5)	Ordinal	Siempre A veces Nunca
		Humana	-Trato (ítem 10) -Respeto (ítems 9 y 11) -Interés por necesidades afectivas (ítems 12, 13 y 14) -Paciencia (ítems 15 y 16) -Confianza (ítems 17 y 18)	Ordinal	Siempre A veces Nunca
		Entorno	-Privacidad (ítems 19 y 20) -Limpieza y orden (ítems 21 y 22) -Iluminación y ventilación (ítems 23 y 24) -Estado del mobiliario (ítems 25 y 26)	Ordinal	Siempre A veces Nunca

3.7. Instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada para la presente investigación fue la encuesta con la cual se obtuvieron los datos a partir de los propios participantes en el estudio; es decir, los padres de familia. Además, como instrumento se empleó el cuestionario el cual incluye 26 ítems para medir la variable de estudio en base a sus dimensiones. La dimensión “Técnico-científico” incluye 8 ítems, la dimensión “Humano” incluye 10 ítems y la dimensión “Entorno”, incluye 8 ítems.

3.8. Validación de los instrumentos de recolección de datos

La validez del instrumento fue considerada en base a la revisión por expertos según las características de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. La confiabilidad fue establecida en base a la recolección de datos a partir de una muestra piloto, cuyos resultados fueron sometidos a la prueba Alfa de Cronbach.

3.9. Procedimientos de recolección de datos

Se solicitó el permiso por la autoridad competente en el Hospital San Juan de Lurigancho (Oficina de apoyo a la docencia e investigación), a quién se brindó los requisitos para obtener la autorización respectiva, adjuntando el resumen de la Investigación. Fue necesario además, comunicar el estudio al comité de ética del Hospital San Juan de Lurigancho.

Una vez obtenida la autorización, se realizaron coordinaciones con la jefa del Servicio de la Sala de pediatra para poder realizar la recolección de datos, orientando acerca de la encuesta a desarrollar a los padres, previo consentimiento informado, respetando el anonimato de las respuestas y despejando las dudas surgidas durante la encuesta. La ejecución de la recolección de datos se desarrolló entre los meses de abril y mayo del año 2017.

La encuesta se desarrolló en un tiempo de 15 minutos, previa presentación y explicación sobre el uso del instrumento a los padres de familia, facilitando el material necesario para su aplicación; permaneciendo las encuestadoras, en el ambiente durante el desarrollo de la actividad.

De acuerdo a lo enunciado y respecto al control de calidad de datos se tendrá en cuenta dos momentos: en el primero las investigadora estará presente en el momento de aplicar la encuesta a las unidades de análisis con el objetivo de absolver interrogantes por los padres de familia para evitar duplicidad o ausencia de respuestas; y en segundo lugar las investigadoras tabularán personalmente los datos desde los instrumentos hacia la hoja de cálculo para su análisis estadístico posterior.

3.10. Componente ético de la investigación

Toda investigación que tenga como objeto de estudio al ser humano, debe ser evaluada por un comité de ética, por ello el presente estudio fue considerado por el Comité de Investigación en el Hospital San Juan de Lurigancho.

Posteriormente a la evaluación, fueron establecidas las pautas para la aplicación de los instrumentos. Además, fueron tomados en cuenta los principios bioéticos aplicados en todo trabajo de investigación en salud, teniendo en cuenta el consentimiento informado para los participantes del estudio (padres de familia), la confidencialidad de los datos obtenidos (carácter anónimo) y la autorización respectiva por el Hospital San Juan de Lurigancho. Se tomaron en cuenta las normas éticas y jurídicas aprobadas en la Declaración sobre bioética y derechos humanos de la UNESCO, asimismo el Código de Núremberg considerado en el Colegio de Enfermeros del Perú, tomando en consideración la voluntariedad, información, competencias, respeto, beneficencia, no maleficencia, justicia, autonomía y protección de las personas. Se respetaron los principios de autonomía, ya que los usuarios no fueron forzados a participar, asegurando el consentimiento libre y voluntario; Justicia, porque todos recibieron el mismo trato; beneficencia, ya que no se agredió ni se puso en riesgo la integridad de los sujetos participantes y finalmente el principio de no maleficencia, ya que no se alteraron los datos resultantes de la encuesta.

3.11. Procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos a partir del instrumento fueron considerados para crear una matriz principal por medio del programa estadístico SPSS, a partir de dicha

matriz se empleó el procedimiento estadístico descriptivo en base al registro numérico asignado a los indicadores de la variable en estudio, obteniendo así la frecuencia de factores en razón a las respuestas por los sujetos participantes y siendo posible la formulación de conclusiones con base en los resultados evidenciados.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados del estudio de acuerdo a los objetivos formulados, los datos son considerados en las tablas respectivas de acuerdo a cada uno de los objetivos.

La tabla N°1 se relaciona con el primer objetivo específico: Especificar la percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión técnico científica.

La tabla N°2 se relaciona con el segundo objetivo específico: Especificar la percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión humana.

La tabla N°3 se relaciona con el tercer objetivo específico: Especificar la percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión entorno.

La tabla N°4 se relaciona con el objetivo general: Determinar la percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Tabla 1. Percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión técnico científica

Nivel	Nº	Porcentaje
A veces	13	11,8
Siempre	97	88,2
Total	110	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se representa la percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión técnico científica. Se observa que el 88,2% de los encuestados respondieron “Siempre”, esto es porque consideran que el personal de enfermería desempeña una labor adecuada respecto a los procesos de comunicación, prevención de complicaciones, eficiencia e integralidad. El 11,8% de encuestados respondieron “A veces”, esto es porque no se hallan conforme de manera absoluta con las características evidenciadas basadas en comunicación, prevención de complicaciones, eficiencia e integralidad.

Tabla 2. Percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión humana.

Nivel	Nº	Porcentaje
A veces	6	5,5
Siempre	104	94,5
Total	110	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se representa la percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión humana. Se observa que el 94,5% de los encuestados respondieron “Siempre”, esto es porque consideran que el personal de enfermería desempeña una labor adecuada respecto a las características de trato, respeto, interés por necesidades afectivas, paciencia y confianza. El 5,5% de encuestados respondieron “A veces”, esto es porque no se hallan conforme de manera absoluta con las características evidenciadas basadas en trato, respeto, interés por necesidades afectivas, paciencia y confianza.

Tabla 3. Percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión entorno.

Nivel	Nº	Porcentaje
A veces	7	6,4
Siempre	103	93,6
Total	110	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se representa la percepción de los padres respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión entorno. Se observa que el 93,6% de los encuestados respondieron “Siempre”, esto es porque consideran favorables las características de privacidad, limpieza y orden, iluminación y ventilación, y estado del mobiliario. El 6,4% de encuestados respondieron “A veces”, esto es porque no se hallan conforme de manera absoluta con las características evidenciadas basadas en privacidad, limpieza y orden, iluminación y ventilación, y estado del mobiliario.

Tabla 4. Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel	Nº	Porcentaje
A veces	11	10,0
Siempre	99	90,0
Total	110	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se representa la percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. Se observa que el 90% de los encuestados respondieron “Siempre”, esto es porque consideran favorables las características de la atención en el aspecto técnico-científico, el factor humano y el entorno. El 10% de encuestados respondieron “A veces”, esto es porque no se hallan conforme de manera absoluta con las características evidenciadas respecto al aspecto técnico-científico, el factor humano y el entorno.

DISCUSIÓN

Según el aspecto técnico científico, la mayoría de padres percibe una buena atención respecto a la información obtenida por el personal de enfermería, aplicación de procedimientos para prevenir complicaciones, eficiencia e integralidad. Esto se representa por el 88,2% de individuos quienes consideran que “siempre” se desarrollan las actividades mencionadas. Tales resultados concuerdan con la investigación de Galeano et.al (2) en lo que corresponde a valorar el cuidado como “bueno” en un 57%. Delgadillo (10) sostiene que el 61% de los individuos tiene “satisfacción media”. López (9), en contraste, señala que el 32% de individuos se halla satisfecho en la dimensión técnica. Pueden evidenciarse tendencias variables en cuanto a la dimensión técnico científica, lo cual puede deberse a la variabilidad de características en cuanto a los procedimientos mencionados al inicio del presente párrafo. Con base en la interpretación a tales procedimientos, la percepción varía según los mecanismos para transmitir información, estrategias preventivas, cumplimiento con las actividades asignadas y resolución de problemas en los pacientes.

Según el aspecto humano, la mayoría de padres percibe una buena atención respecto a la cercanía que el personal de enfermería brinda durante el cuidado de los niños; considerando que dichos pacientes requieren muestras de preocupación que de forma directa influyen sobre su estado físico y emocional. Lo señalado está representado por el 94,5% de individuos quienes consideran que “siempre” se desarrollan buenas prácticas en el trato, evidenciando respeto, interés por necesidades, paciencia y confianza. De acuerdo a esta dimensión, Guinea (8) refiriéndose a un aspecto interpersonal señala que el 47% de individuos considera el comportamiento del personal medianamente favorable y el 30% lo considera favorable. Moreno (7), también considerando el factor interpersonal, señala que el 53% de los individuos presenta un nivel de satisfacción medio y el 40% presenta un nivel de satisfacción alto. Ramos et.al (3) considera el factor “amabilidad” por el personal de enfermería, señalando que el 42,4% de individuos opina favorablemente sobre esta característica. A pesar de no considerar de forma absoluta las características favorables de

conformidad con las actividades por el personal de enfermería en esta dimensión, los estudios muestran que sobre el respeto, preocupación por necesidades, paciencia y confianza, existe una tendencia de opinión favorable o conformidad.

Según el aspecto Entorno, la mayoría de los padres consideran que el ambiente en donde se llevan a cabo las actividades de cuidado por el personal de enfermería, es adecuado; por ejemplo, al considerar la privacidad, limpieza y orden, iluminación y ventilación, así como el estado del mobiliario. Las características respecto a la opinión favorable acerca del ambiente de atención, se muestran entonces, como un factor predominante manifestado por los individuos cuyos hijos se hallan hospitalizados. Evidenciando de esta forma, la idoneidad de las instituciones, por cuanto controlan la presencia de contaminantes en el área específica. Delgadillo (10), señala que el 70% de individuos tiene satisfacción media respecto al entorno ya que apreciaban las instalaciones adecuadamente distribuidas, modernas y limpias. López (9) refiere que en la dimensión entorno, el 51% de individuos estaban medianamente satisfechos y el 22% se hallaban satisfechos. En la mayoría de caso, las condiciones del espacio en donde se desarrollan las actividades de atención por el personal de enfermería parecen ser apropiados, argumento cuyo sustento se evidencia en los altos porcentajes de opinión favorable.

En relación al objetivo general, el cual se ha formulado de la siguiente manera: Determinar la percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. Se evidencia, que en la mayoría de los casos, los padres de familia perciben una atención apropiada por parte del personal de salud durante el cuidado de sus hijos hospitalizados, y al considerar lo señalado anteriormente, tal percepción se presenta de manera semejante con cada una de las dimensiones; es decir, el aspecto técnico científico, aspecto humano y entorno. En menor proporción, se evidencia una percepción no favorable, que a pesar del número considerado, es también importante por cuanto la aceptación a un tratamiento y posteriormente la recuperación de los pacientes obedecen a cada uno de los elementos en el ámbito específico y como estos

son captados por los usuarios del servicio y su entorno personal cercano. Conforme a lo señalado según el objetivo general, los estudios en su mayoría muestran resultados en donde la tendencia es de opinión favorable hacia la atención por el personal de enfermería. Galeano et.al (1) se refiere a tal tendencia, señalando que, el grado de satisfacción de los padres respecto a la atención de enfermería es satisfactorio influyendo positivamente en la utilización de los servicios y en el grado de conformidad con los cuidados. Guinea (8) concluye que el mayor porcentaje de los padres expresan una percepción medianamente favorable. En la investigación desarrollada por Marky (11) las conclusiones no son positivas ya que, el mayor porcentaje de los padres manifestaron un nivel de satisfacción medio o bajo y el cuidado por el personal de enfermería fue calificado bueno y en otros casos regular. A pesar de las evidencias sobre la opinión favorable por parte de los padres de niños hospitalizados, y la preocupación por las instituciones hacia el control de los componentes de cuidado de los pacientes; es indispensable, identificar los casos desfavorables y evaluar las características involucradas directa e indirectamente en su manifestación.

CONCLUSIONES

La percepción de los padres respecto a la dimensión técnico-científica es favorable en la mayoría de casos.

La percepción de los padres respecto a la dimensión humana es favorable en la mayoría de casos.

La percepción de los padres respecto a la dimensión entorno es favorable en la mayoría de casos.

La percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho es en la mayoría de casos favorable.

RECOMENDACIONES

Identificar aquellos aspectos desfavorables durante el proceso de comunicación o transmisión de información para su diagnóstico y corrección.

Desarrollar diversos estudios con espacios temporales más amplios, para considerar una mayor población y por ende apropiados datos respecto a la percepción.

Los estudios posteriores deben incluir entrevistas, en lugar del empleo de cuestionarios con la finalidad de esperar resultados directos y representativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OPS-OMS. Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales. [Online]. 1992 [citado el 3 de marzo 2017]. Disponible en: <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s16603s/s16603s.pdf> .
2. Galeano H, Furlán C, Auchetr M, Balbuena M, Zacarías G y Zacarías L. Nivel de satisfacción con la atención de enfermería en un hospital pediátrico. [Internet]. 2006 [citado el 3 de marzo 2017]. Disponible en: <http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt2006/03-Medicas/2006-M-134.pdf>
3. Ramos V, Rico R y Martínez P. Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización. *Enferm. glob.* [Internet]. 2012 Ene [citado 3 de marzo 2017]; 11(25): 219-232. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000100013&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4321/S1695-61412012000100013>.
4. Moreno M, Interrial M, Saucedo Paz, Vásquez L y López J. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. *Scielo.* [Internet]. 2011 Ene [citado 3 de marzo 2017]; 11(1): 40-47. Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1816>.
5. Fajardo A, Heras N y Naspud G. Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el área de pediatría con relación a la atención de enfermería en el Hospital Vicente Corral Moscoso, Cuenca, diciembre 2009-mayo 2010. Tesis [Internet]. 2010 [citado 3 de marzo 2017]. Recuperado a partir de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/3615>
6. Huertas G y López D. 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 [Internet]. 2015 [citado 3 de marzo 2017]. Recuperado a partir de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/8114>

7. Moreno E. Nivel de satisfacción de la calidad de atención de enfermería de los padres de familia o acompañante del paciente pediátrico oncológico en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas : febrero-julio, 2009. Ateneo UNMSM. [Online].; 2013 [citado el 25 de enero 2017]. disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/3993/1/Moreno_Cabello_Viviana_Elida_2010.pdf .
8. Guinea, M. Percepción de los padres de niños (as) menores de 5 años sobre la atención humanizada de la enfermera en el servicio de CRED en el Centro de Salud Mirones - 2016 cybertesis UNMSM. [Online].; 2016 [citado el 8 de enero 2017]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5371/1/Guinea_lm.pdf .
9. Lopez B. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014. Ateneo UNMSM. [Online].; 2014 [citado el 10 de febrero 2017]. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf .
10. Delgadillo D. Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal-2013. Ateneo UNMSM. [Online].; 2014 [citado el 10 de febrero 2017]. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4309/1/Delgadillo_Morales_Doris_2014.pdf .
11. Marky G. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo diciembre 2012. Cybertesis UNMSM. [Online].; 2013 [citado el 10 de febrero 2017]. Disponible en: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky_ga.pdf .

12. Lemus, J, Aragües y Oroz, V. Auditoría médica y profesional integral: la calidad de la atención en los servicios de salud [Internet]. Buenos Aires: Corpus Editorial; 2006. [citado 14 de febrero 2017]. Disponible en: ProQuest Ebook Central
13. Cottle, D. El servicio centrado en el cliente: cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios [Internet]. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 1991. [citado 14 de febrero 2017]. Disponible en: ProQuest Ebook Central.
14. Manzano, M. Introducción a la percepción [Internet]. La Habana: Editorial Félix Varela; 2005. [Citado 15 de febrero 2017]. Disponible en: ProQuest Ebook Central
15. García, María. Gestión de la atención al cliente/consumidor (UF0036) [Internet]. Málaga: IC Editorial; 2011. [Citado 14 enero 2017]. Disponible en: ProQuest Ebook Central
16. Cleary P & McNeil B. Patient satisfaction as an indicator of quality care. PubMed. [Internet]. 1988. [citado 3 de marzo 2017]; 25(1): 25-36. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2966123>.
17. Valverde I, Mendoza N y Peralta I. Enfermería pediátrica [Internet]. México, D.F.: Editorial El Manual Moderno; 2013. [Citado 14 febrero 2017]. Disponible en: ProQuest Ebook Central
18. Díaz L. Avances en el cuidado de enfermería. Libro. Bogota: Editorial Universal Nacional de Colombia, Enfermeria. [Internet]. 2013. [citado 3 de marzo 2017]; 31(2): 9-11. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/42557/60808>
19. Zamuner M. Relaciones interpersonales en el ámbito del cuidado: El rol distintivo de la enfermería. [Online].; 2003 [Citado 31 de enero 2017]. Disponible en: <http://familia.org.ar/ponencias/el-rol-distintivo-de-la-enfermeria>.

ANEXOS

9.1. Matriz de consistencia

TÍTULO: PERCEPCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A LA CALIDAD DURANTE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA A PACIENTES PEDIÁTRICOS EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
¿Cómo es la percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	De acuerdo a la naturaleza del estudio no se considera hipótesis.	Tipo de investigación Cuantitativo Aplicado Nivel de investigación Descriptivo Diseño de investigación No experimental. Transversal Área de estudio Servicio de pediatría del Hospital San Juan de Lurigancho. Población Padres de niños hospitalizados en el Hospital San Juan de Lurigancho Muestra 110 padres de niños hospitalizados Muestreo No probabilístico Técnica e instrumento Encuesta Cuestionario
¿Cómo es la percepción de los padres de familia respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión técnica científica?	Especificar la percepción de los padres de familia respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión técnica científica.		
¿Cómo es la percepción de los padres de familia respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión humana?	Especificar la percepción de los padres de familia respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión humana.		
¿Cómo es la percepción de los padres de familia respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión entorno?	Especificar la percepción de los padres de familia respecto a la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión entorno.		

9.2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

PERCEPCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A LA CALIDAD DURANTE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA A PACIENTES PEDIÁTRICOS EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

I. PRESENTACIÓN:

Buenos días somos Bach. de Enfermería CAMARGO GONZALES LIZETH y TAIPE HUAMÁN VIOLETA, estamos realizando un trabajo de investigación con el objetivo de determinar la satisfacción según percepción de los padres y su relación con el cuidado enfermero al niño hospitalizado, por lo cual solicitamos su colaboración para la entrevista, expresándole que los resultados serán de carácter anónimo, confidencial y de fines exclusivos para la investigación a realizar.

II. DATOS GENERALES:

1. Edad:
2. Sexo: M () F ()
3. Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()
4. Situación laboral: Obrero () Empleado () Independiente ()
5. Tiempo de hospitalización del niño
Una semana () Más de una semana () Un mes ()

III. INSTRUCCIONES

1. Marcar con un aspa (X) solo una respuesta que considere correcta
2. Si tiene alguna duda preguntar a la persona encargada del cuestionario

IV. PREGUNTAS

RESPONDER	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
TÉCNICO-CIENTÍFICO			
1. La enfermera le explica antes de realizarle algún procedimiento a su niño			
2. Al ingresar recibió indicaciones de la enfermera sobre los ambientes y normas de la Institución			
3. La enfermera le informa sobre cómo prevenir complicaciones cuando su niño salga de alta			
4. La enfermera controla a su niño temperatura, pulso y respiración en cada turno			
5. Al realizarle algún procedimiento especial a su niño la enfermera cuenta con todo el equipo necesario			
6. Cree que la enfermera es dinámica a la hora de realizar sus cuidados			
7. La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a la higiene-comodidad			
8. La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a seguridad (barandas)			
HUMANO			
9. Cuando la enfermera se acerca a usted y a su niño lo saluda			
10. La enfermera le habla en tono de voz alta para atender a su niño			
11. La enfermera respeta su opinión cuando usted hace alguna observación.			
12. La enfermera llama a su niño por diminutivos (papito-mamita)			
13. Las enfermeras se preocupan cuando ven decaído a su niño			
14. Si usted está triste (preocupado) la enfermera se acerca a conversar con usted			
15. Las enfermeras tienen paciencia cuando atienden a su niño			
16. La enfermera lo escucha cuando usted tiene alguna queja			
17. Las enfermeras inspiran confianza al atender a su niño			
18. Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño			
ENTORNO			
19. La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)			
20. La enfermera respeta la individualidad del niño			
21. El personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño			
22. La enfermera le informó sobre cómo mantener el orden en el ambiente			

23. El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención			
24. El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención			
25. La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado			
26. Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño			

9.3 Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO: _____ con DNI _____ estoy de acuerdo a participar en el proyecto de investigación titulado: **“PERCEPCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A LA CALIDAD DURANTE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA A PACIENTES PEDIÁTRICOS EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2017”**

Certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad con debido respeto, según las características de la investigación, brindando consentimiento para que se considere la información brindada por mi persona.

Mi participación es voluntaria y libre, por lo cual y para que así conste firmo este consentimiento informado junto a la estudiante de enfermería que está recaudando información.

A los _____ días del mes de _____ del año _____

Firma del participante _____

LIZETH CAMARGO GONZALES - VIOLETA TAIPE HUAMAN