

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado Ciencias de la Salud



Una Institución Adventista

Satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de medicina pediátrica de un instituto especializado de Lima, 2019

Por:

Jackeline Fasanando Saboya

Asesor:

Mg. Janet Mercedes Arévalo Ipanaqué

Lima, 29 de noviembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, JANET MERCEDES AREVALO IPANAQUE, 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: *“Satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de medicina pediátrica de un instituto especializado de Lima, 2019”*, constituye la memoria que presenta la licenciada: JACKELINE FASANANDO SABOYA, para aspirar al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Pediatría, 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 veintinueve días del mes de noviembre de 2019.



Mg. Janet Mercedes Arévalo Ipanaque

Satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de medicina pediátrica de un instituto especializado de

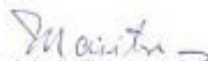
Lima, 2019

TRABAJO ACADÉMICO

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

Pediatría

JURADO CALIFICADOR



Dra. Maria Teresa Cabanillas Chávez

Presidente



Mg. Elizabeth Gonzales Cárdenas

Secretario



Mg. Janet Mercedes Arévalo Ipanaque

Asesor

Lima, 29 de noviembre de 2019

Índice

Resumen.....	vii
Capítulo I	8
Planteamiento del problema.....	8
Identificación del problema:	8
Formulación del problema	11
Problema general.....	11
Problemas específicos.	11
Objetivos de la investigación	12
Objetivo general.	12
Objetivos específicos.....	12
Justificación.....	12
Justificación teórica:.....	12
Justificación metodológica:.....	13
Justificación práctica y social.....	13
Presuposición filosófica	13
Capítulo II.....	15
Desarrollo de las perspectivas teóricas	15
Antecedentes de la investigación	15
Bases teóricas	20
Satisfacción en salud	20
Calidad	23
Teoría de enfermería	27
Definición de términos	28

Capítulo III.....	29
Metodología	29
Descripción del lugar de ejecución	29
Población y muestra	29
Criterios de inclusión y exclusión.	29
Tipo y diseño de investigación:.....	30
Identificación de variable.....	30
Operacionalización de variable	31
Técnica e instrumentos de recolección de datos	32
Proceso de recolección de datos.....	33
Proceso y análisis de datos	33
Consideraciones éticas	33
Capítulo IV.....	34
Administración del proyecto de investigación.....	34
Cronograma de ejecución.....	34
Presupuesto	35
Bibliografía	36
Apéndice	44

Índice de apéndices

Apéndice A - Cuestionario.....	45
Apéndice B – Validez del instrumento	47
Apéndice C – Prueba de v de Aiken	62
Apéndice D – Confiabilidad del instrumento	62
Apéndice E-Matriz de Consistencia.....	63
Apéndice F - Consentimiento Informado	65

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de medicina pediátrica de un instituto especializado de Lima. El estudio es de diseño no experimental, tipo descriptivo, de cohorte transversal. La muestra estará compuesta por 100 madres del niño hospitalizado en el servicio de medicina, la selección de participantes se realizará mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia. La recolección de datos se realizará a través de un cuestionario tipo Likert con la finalidad de reconocer el nivel de satisfacción de las madres en relación a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de medicina pediátrica. El instrumento fue validado por juicio de expertos. De acuerdo al análisis realizado con V de Aiken, se obtuvo un valor de 0.8. Así mismo, se realizó el análisis de la confiabilidad del instrumento, obteniéndose una confiabilidad de 0.743, según la prueba estadística de Alfa de Cronbach. Los resultados permitirán identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al niño hospitalizado siendo de beneficio para el servicio, pudiendo plantear capacitaciones de mejora.

Palabras claves: Satisfacción, Calidad de atención, Cuidado de enfermería.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del Problema:

La calidad de atención es un tema que está teniendo mucha importancia, Ya que realizar bien las actividades no es la idea, sino conservar un modelo de calidad en el transcurso de la atención que abarca brindar un servicio adecuado. Anteriormente, se pensaba que la calidad tenía un costo elevado, hoy en día se sabe que es todo lo contrario, conservar un servicio de calidad, a largo plazo es beneficioso y disminuye los costos de los establecimientos. (Escalona, Avila, Pérez, & Ávila, 2009)

Optimizar la atención de calidad en las instituciones de salud es un desafío hoy en día, así mismo, satisfacer las necesidades de los usuarios porque están estrechamente relacionados. El resultado de la satisfacción de calidad de atención depende de la percepción y expectativas de las madres del paciente pediátrico (Santana, Bauer, Queiroz, & Gomes, 2014).

La atención de calidad en los servicios de salud es el compromiso de todos los distintos grupos que laboran en un hospital. Sin embargo, la función que tiene la enfermera es esencial ya que es quien está en contacto por más tiempo con el paciente y quien brinda una atención directa valiéndose de sus conocimientos, valores, actitudes y habilidades para satisfacer las expectativas del sujeto cuidado. Para lograr la satisfacción de los pacientes, es necesaria una atención interpersonal de buena calidad, ya que los pacientes son muy sensibles a la atención y trato que reciben y utilizan ese componente al calificar la calidad de la atención como una generalidad (Cárdenas & Cobeñas, 2017).

El cuidado de atención de enfermería que se proporciona a los niños hospitalizados está relacionado con la satisfacción de lo madres; sin embargo, las madres y usuarios cada vez incrementan sus reclamos en relación a la atención que ofrece el profesional de

enfermería. No se debe descuidar el compromiso del ejercicio profesional que defienda la comunidad, familia, usuario y persona, comprometiéndose en brindar cuidados específicos basados en las necesidades que viven, analizando sus distintas experiencias de salud (Sangopanta, 2014).

En Ecuador, con relación a la atención de enfermería sobre satisfacción de los familiares de niños hospitalizados en una investigación, se logró identificar que el personal de salud no saluda en un 62%, esto debido a la multitud de pacientes que se encuentran en cada sala. A razón de la actitud de ciertas enfermeras, los familiares confirman que se sienten inseguros en la atención del personal de salud, pues perciben poca comunicativas y calidez en el cuidado del paciente con un 37% (Fajardo & Heras, 2010).

El asunto de calidad de los servicios de salud ha adquirido considerable importancia, y cada vez alcanza prominencia debido a la autonomía con que opinan y juzgan los usuarios, acerca de la asistencia recibida por los encargados de prestar servicios de salud (Ramos & Montiano, 2014).

En el Perú, en el año 2014, se realizó una investigación en cuatro instituciones de salud por la Superintendencia Nacional de Salud, hallando que están satisfechas el 70,1% en forma general (instituciones privadas, privadas, etc.). El 83,0 % de usuarios que están satisfechos con el lapso que dura una atención médica en MINSA, constanding un 17% que están insatisfechos. Y el porcentaje de insatisfacción es de 41,2 % en correspondencia a la atención que brinda el personal no médico en consulta (INEI, 2014).

Un estudio elaborado acerca del nivel de insatisfacción en la atención externa del INSN-Breña, se mostró los niveles de insatisfacción en sus 6 dimensiones, respecto a cada área estudiada, se pudo encontrar que los niveles de insatisfacción general, los cuales corresponden a los años 2008, 2009 y 2010 en hospitalización fueron 0.21, 0.23 y 0.22, y en consulta externa arrojaron 0.22, 0.15 y 0.09 respectivamente y en el área de emergencia

fueron de 0.19, 0.24 y 0.24, donde se identificó una evidente disminución de insatisfacción en el área de consulta externa, en tanto en el área de hospitalización se mantuvo el índice de hospitalización y mostró un ligero incremento de insatisfacción en el área de emergencia (Shimabuku, y otros, 2012).

Por tanto, el rol protagónico en el cuidado del niño lo desempeña el profesional de enfermería que trabaja en los servicios de salud en el área de pediatría, su atención también debe girar también en la familia y no solo en torno al niño, ya que incide de manera básica en el desarrollo de conductas y actitudes de las madres y/o tutores en la vigilancia de las necesidades afectadas, originadas por la enfermedad. Por lo cual, la enfermera debe tener las siguientes aptitudes: ser humana, empática, eficiente, accesible, oportuna, eficaz, cortés, adecuando su cuidado a la demanda del niño y su familia (Colegio de Enfermeros del Perú, 2002).

Cabe resaltar que, durante los últimos años, se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la satisfacción de los usuarios. Ante la gran demanda de atención en los establecimientos de salud, se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud, de allí que la necesidad de explorar y conocer los resultados para la toma de decisiones y se genere una mejora continua de la satisfacción de calidad de atención (Ministerio de Salud, 2012).

En el Servicio de Medicina en Pediatría del Instituto Nacional de Salud Niño cuenta con cuatro áreas según grupo etario; se observó que la generalidad de las madres de los pacientes, se muestran preocupadas, sensibles, renegando, indiferente, llorando o la defensiva etc. En las diferentes situaciones de salud en que su menor hijo se encuentra hospitalizado con el temor ante la posibilidad de empeoramiento o la pérdida de su menor y ante los múltiples exámenes que crean una incertidumbre de la salud de su hijo. Ya que el profesional de enfermería está más en contacto con las madres se observa que las madres muestran

insatisfacción por la atención de enfermería en cuanto al trato, rapidez y amabilidad. Por otro lado, también expresan su disconfort por algunos ambientes no adecuados, por la demora en que se realiza los exámenes de diagnóstico para el niño, por algunos insumos y medicamentos con las que no cuenta la institución, el tiempo prolongado de hospitalización agregado a ser de provincia. Por lo que, se plantea el siguiente problema de investigación.

Formulación del problema

Problema general.

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de medicina pediátrica en un instituto especializado de Lima, 2019?

Problemas específicos.

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres en la dimensión accesible de los niños hospitalizados en el servicio de medicina de un instituto especializado de Lima, 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres en la dimensión se Anticipa de los niños hospitalizados en el servicio de medicina de un instituto especializado de Lima, 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres en la dimensión mantiene relación de confianza de los niños hospitalizados en el servicio de medicina de un instituto especializado de Lima, 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres en la dimensión monitorea y hace seguimiento de los niños hospitalizados en el servicio de medicina de un instituto especializado de Lima, 2019?

Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de medicina pediátrica de un instituto especializado de Lima.

Objetivos específicos.

Identificar el nivel de satisfacción de las madres en la dimensión accesible de los niños hospitalizados en el servicio de medicina de un instituto especializado de Lima.

Identificar el nivel de satisfacción de las madres en la dimensión se anticipa de los niños hospitalizados en el servicio de medicina de un instituto especializado de Lima.

Identificar el nivel de satisfacción de las madres en la dimensión mantiene relación de confianza de los niños hospitalizados en el servicio de medicina de un instituto especializado de Lima.

Identificar el nivel de satisfacción de las madres en la dimensión monitorea y hace seguimiento en el servicio de medicina, de los niños hospitalizados en un instituto especializado de Lima.

Justificación

Justificación teórica:

La presente investigación pretende aportar conocimientos acerca de la satisfacción de la atención del profesional de enfermería en una realidad específica como el caso del servicio de medicina pediátrica de una institución especializada de referencia nacional y alta complejidad del Perú. Es así que con el propósito de conocer esta realidad se ha estructurado todo un marco teórico, producto de revisión bibliográfica actualizada respecto a la variable de investigación que se coloca a disposición de los profesionales del área y sobre todo del

profesional de enfermería. El presente es un estudio que constituye una fuente teórica generadora de nuevas ideas de investigación.

Justificación metodológica:

El presente estudio utilizará un instrumento de medición para la variable, lo cual será previamente aplicado y validado en un centro especializado para conocer la satisfacción de la calidad de cuidado de enfermería, la cual se pone a disposición para investigaciones futuras.

Justificación práctica y social

La elaboración del presente trabajo será de beneficio para el personal de salud (específicamente de enfermería) que labora en el servicio de medicina pediátrica, ya que favorecerá una conducta reflexiva sobre su desenvolvimiento y desempeño laboral. De la misma manera, facilitará reconocer una atención de enfermería en todos sus niveles, con una calidad que logre brindar satisfacción. A la luz de los resultados obtenidos, permitirá desarrollar y perfilar proyectos de mejora, con el objetivo de generar un ambiente favorable, para el adecuado ejercicio del cuidado enfermero y al mismo tiempo permitirá la ejecución de las actividades para lograr un alto nivel de calidad.

Presuposición filosófica

El profesional de enfermería promete prestar su cuidado al paciente y familia proporcionado bienestar dentro de los principios éticos y valores humanos. La enfermera considera que la vida es un don de Dios y respeta los derechos humanos; aplica normas en la práctica clínica, prevención, gestión, docencia, investigación y formación de nuevos profesionales teniendo en cuenta los principios éticos y valores humanos. En mateo 25:36 dice: “cuando estuve en la cárcel y vinisteis a mí y cuando estuve enfermo y me visitasteis. El respondió: En verdad les digo, que lo que hagáis a uno de mis hermanos más pequeños, a mí me lo hacéis”. Así, en Mateo 22:39 nos enseña “dar y amar a nuestro prójimo como a uno mismo”, siguiendo el gran mandamiento de Dios, que sustenta la atención de calidad. Donde

debemos sentirnos contentos por servir al prójimo, en donde el paciente se vaya satisfecho con la atención de calidad recibida por parte del profesional de enfermería recibiendo una sonrisa y una despedida amable y así cumplir con los preceptos de Dios.

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Carmen & Sosa (2018) realizaron un estudio titulado “Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal, 2018”. Tuvieron la finalidad de identificar la relación que puede existir entre cómo se percibe la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de las madres que concurren al servicio de “crecimiento y desarrollo” del Centro de Salud Universal. Su metodología fue cuantitativo, descriptivo correlacional, transversal, de diseño no experimental. La cantidad de madres que asistieron al área de crecimiento y desarrollo fue de 50, siendo esa la muestra. Donde los resultados muestran que, a mayor apreciación de la calidad de atención, también se incrementa significativamente el porcentaje de las madres con nivel de satisfacción alto (del 5.9% al 71.4%). La percepción de las madres de una baja calidad en la atención, tiene satisfacción de nivel bajo con un 58.8% y tiene satisfacción de nivel alta solo un 5.9%. Llegando a la conclusión que la apreciación de las madres que concurren al servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud cooperativa universal, en cuanto a la calidad de atención de enfermería y la satisfacción tienen una relación significativa (p . valor=0.000).

Cordova (2018) realizó un estudio titulado “Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, hospital de emergencia de villa el salvador, 2018”. Su finalidad fue identificar la relación que pueda encontrarse entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres de los niños con infección respiratoria aguda en los servicios de Pediatría del Hospital de emergencia de Villa del salvador. Su metodología fue descriptivo correlacional, investigación no experimental, su muestra fue de 123 usuarios con una población de 234. Sus resultados

fueron que en 72 (52.2%) de los encuestados el nivel de satisfacción es bajo, en la calidad que el personal de enfermería efectúa en el cuidado, en 32 (23.2%) y bajo en 106 (76,8%) en las dimensiones oportuno: nivel medio 21 (15.2% y nivel bajo 117 (84.8%); en la dimensión segura alto 4 (2.9%), medio 25 (18.1%) y bajo 109 (79%); en la dimensión humano: el nivel alto 2 (1.4%), medio 43 (67.4%) y bajo 93 (67.4%); en la dimensión continuo alto 9(6.5%), medio 53 (38.4%) y bajo 76 (55.1%). Concluyéndose que existe una relación directa y significativa de la calidad del cuidado del personal de enfermería y el nivel de satisfacción que de los padres de los niños que presentan infección respiratoria aguda en el área de pediatría..

Camargo & Taipe (2017) realizaron un estudio 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”. Tuvieron la finalidad de establecer el nivel de percepción que los padres tienen sobre la calidad durante el cuidado del personal de enfermería, que realiza a pacientes pediátricos. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, aplicado, nivel descriptivo, de diseño no experimental-transversal. La muestra estuvo conformada por 110 padres de familia. Dentro de sus resultados en relación a la dimensión humana el 5.5%, tiene una percepción desfavorable y el 94.5% de padres una percepción favorable. En la dimensión entorno, el 6.4%, tiene una percepción desfavorable, el 93.6% de padres tienen una percepción favorable. En la dimensión técnico científico, el 11.8% tiene una percepción desfavorable, el 88.2% tiene una percepción favorable. Los padres con una percepción desfavorable acerca de la calidad de cuidado con un 10%. En tanto, el 90% de los padres tienen una percepción favorable. Llegando a la conclusión que respecto a las dimensiones entorno, técnico- científico y humano, la percepción de los padres es favorable en la mayoría de casos. Con respecto a la calidad de cuidado que perciben los padres de familia, es favorable en la mayoría de casos.

Valentin (2017) realizó un estudio titulado “Satisfacción de padres de familia y calidad de atención en enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados en Oncohematología del INSN-SB, 2017”. Su objetivo general fue de determinar la relación entre la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería a los pacientes pediátricos. Su metodología fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal, para lo cual usaron una muestra de 70 personas. Los resultados concluyeron que existe relación entre la calidad de atención que ofrece enfermería en el área de oncohematología y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con un $p=0.000$ ($p<0.01$).

Albornoz & Arica (2017) realizaron un estudio titulado “Nivel de Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de salud villa los ángeles. Rímac-2017”. Tuvieron la finalidad de establecer el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo, así como el estado nutricional de sus niños de 6 – 24 meses que asisten al Puesto de Salud Villa Los Ángeles. 80 madres que acudieron al consultorio de Crecimiento y Desarrollo, conformó la población. Sus resultados fueron que el 2.5% (2) de madres que tienen un nivel de satisfacción bajo, satisfacción alta con un 46.3% (37) y con un nivel de satisfacción medio con 51.2%. En la dimensión humana, el 47.5% (38) tiene un nivel de satisfacción bajo, y el 52.5% (42) asumen un nivel de satisfacción alto. En la dimensión entorno, el 48.8% (39) se encontró un nivel de satisfacción bajo y el 51.3% (41) con un nivel alto de satisfacción. En la dimensión técnico científico, se identificó que 16.3% (13) posee un nivel de satisfacción alto, el 18.8% (15) poseen un nivel de satisfacción medio y el 65% (52) tienen un nivel de satisfacción bajo. Llegando a la conclusión que en general las madres que concurren al servicio de crecimiento

y desarrollo poseen un nivel de satisfacción media a bajo sobre la calidad de atención de enfermería.

Wennberg (2017) realizó un estudio titulado “Comunicación y satisfacción en el servicio de urgencias de pediatría desde el modelo de cuidados centrado en la familia, 2017”. Su objetivo fue analizar desde la perspectiva del modelo del cuidado centrado en la familia (MCCF). Su metodología fue mixta y cuantitativa compuesto de dos fases: la primera evaluó la relación entre las percepciones de atención recibida y satisfacción, y la segunda fase consistió en conseguir indicadores cuantitativos de la adherencia terapéutica y de la utilidad de la información recibida. La muestra de la investigación fueron 37 familias. Dentro de sus resultados encontró relación significativa entre percepción del MCCF y satisfacción $p < 0.001$. Concluyendo que existe una relación positiva entre la satisfacción y la percepción del MCCF.

Martínez (2016) realizó una investigación titulada “Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional Trinidad, 2016”. Su propósito fue determinar la calidad de la atención del personal de enfermería en la Clínica Internacional de Trinidad. Su metodología fue un estudio descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 108 usuarios atendidos en el momento estudiado y cuatro profesionales de enfermería asistenciales. En los resultados se revelaron que dos estuvieron por debajo de los estándares señalados y seis fueron cumplidos, entre los ocho criterios evaluados en la percepción del usuario. Donde la entrevista y el examen físico al 70.37% y la información obtenida en la recolección de datos se cumplió al 62.96% con estos resultados se concluye que en la clínica internacional de trinidad es aceptable la calidad de atención de enfermería.

Martinez & Acosta (2016) realizaron un estudio titulado “Calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico Giraldo Aponte Fonseca, 2015”. El objetivo fue estimar la calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico “Giraldo Aponte Fonseca”. Su metodología fue observacional,

descriptivo, de corte transversal. Donde se incluyó a todas las enfermeras encargadas de sus cuidados y el total de pacientes insuficiencia renal asistida. Los resultados demostraron, insatisfacción de los pacientes con la alimentación, insatisfacción de las enfermeras con el reconocimiento de sus resultados laborales por parte de la dirección y con la ejecución de los chequeos médicos periódicos y la falta de los recursos materiales normados. Concluyendo que para reconocer las características que potencian e interfieran en el cuidado de calidad de los pacientes es primordial desarrollar y evaluar las guías de buenas prácticas.

Fernández, y otros (2016) realizaron un estudio titulado “Satisfacción de las Madres Gracias al Personal de Enfermería en Pediatría, 2016”. Su objetivo fue determinar los niveles de satisfacción de las madres en relación con la calidad de atención de las enfermeras sobre los pacientes internados del servicio de pediatría en el Hospital Provincial Docente Latacunga. Su metodología fue no experimental con un diseño descriptivo de corte transversal. El instrumento utilizado en la investigación fue la encuesta aplicada a 123 madres que asistieron al servicio de pediatría. Donde en sus resultados se señala que para optimizar la calidad de la atención del profesional de enfermería hacia los pacientes existe la necesidad de realizar una planificación estratégica. Llegando a la conclusión que la asistencia en el cuidado que brinda el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios, son indicadores que miden la calidad de la atención en un establecimiento de salud que pueden verse afectados por diversos factores como: comunicación con el paciente, falta de recursos humanos y materiales y la falla en el trabajo en equipo, etc.

Lema & Orbea (2015) realizaron un estudio titulado “La calidad de atención de enfermería, relacionado con el grado de satisfacción de los padres o representantes de pacientes en el servicio de emergencia área de hospitalización del Hospital Baca Ortiz de la ciudad de Quito en el mes de octubre 2015 a febrero 2016”. Tuvo la finalidad de establecer el grado de satisfacción que tienen los padres o apoderados de los pacientes en relación a la

calidad de atención que ofrece el personal de enfermería. Su metodología fue descriptiva. La muestra estuvo conformada por 24 padres y apoderados de los niños hospitalizados, adicional a 30 enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia. Los resultados muestran un 83% con la buena higiene y limpieza del área, un 83% en conocimiento suficiente de las enfermeras, un 75% orientado a la comodidad de la temperatura adecuada del área, en un 93% saludan cordialmente, un 88% en confianza por el servicio, que el 100% del personal acude correctamente uniformado, un 83% con la satisfacción de la atención de enfermeras. En conclusión, la percepción del trabajo que realizan las enfermeras, en cuanto a la satisfacción de los usuarios, es de alto nivel.

Bases teóricas

Satisfacción en salud

La satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. Representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a la atención recibida” (Massip , Ortiz , Llanta & Peña, 2008).

La satisfacción definida por Patricia Larson: es el sentimiento subjetivo de aprobación de los cuidados que recibe de parte del profesional. En este proceso, el paciente, familia y comunidad son capaces de percibir la importancia del cuidado en el transcurso de su vida (Sepúlveda, 2016).

Satisfacción de los familiares de paciente

La evaluación continua del cuidado también es conocida como la satisfacción del paciente y/o familia. Esta satisfacción se logra cuando las expectativas y necesidades de los familiares del paciente son satisfechas por los profesionales involucrados en la recuperación de la salud del paciente. La satisfacción del familiar acompañante, con relación a los servicios que presta el personal de enfermería, es considerada como una actividad guiada por ciertas

expectativas, donde según estas actividades se mostrara reflejada el grado de satisfacción que el familiar acompañante pueda tener de la atención recibida (Ramos, Rico, & Martínez, 2012).

Respecto a la calidad del cuidado los enfermeros son los responsables de brindar una adecuada atención, respetando las normas, reglas y derechos, de esta manera contribuyen a la mejora continua de la institución en donde laboran (Regis & Porto, 2011).

El trato que brinda el profesional de enfermería es esencial en la recuperación del paciente, no se debe dejar de lado al familiar que también necesita del apoyo emocional que brinda el personal de salud, es importante el trato humano que se le brinda al usuario, ya que esto genera mayor vínculo entre ambas partes, motivando a la recuperación del paciente (Hueso, 2011).

Hueso (2011) señala que el cumplimiento de funciones en los servicios no requiere de grandes tecnologías sofisticadas, sino de un gran humanismo y comunicación asertiva para brindar el cuidado, si bien es cierto existen factores externos que modifican la conducta personal de un individuo. La enfermera debe estar preparada para afrontarlos, tener la capacidad organizativa para dar mayor oportunidad hacia el usuario, expresiones de interés, consideración, respeto y sensibilidad enmarcadas en las dimensiones de confianza, seguridad o bienestar y autonomía demostrando las palabras, tono de voz, postura, gestos y toques. Esa es la verdadera expresión de la sensibilidad.

Niveles de satisfacción

Luego de tener una atención, de adquirir o comprar un servicio o producto, los consumidores perciben alguno de estos niveles de satisfacción:

Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: pasa cuando las expectativas de los usuarios y/o clientes concuerdan con el desempeño percibido del producto.

Complacencia: pasa cuando se exceden las expectativas de los usuarios y / o clientes en relación al desempeño del producto.

Se puede identificar el nivel de fidelidad hacia la organización, empresa o marca dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, por ejemplo: un usuario insatisfecho optara por otro proveedor o marca de forma rápida (Arrascue & Segura, 2016)

La satisfacción del usuario resulta de una infinidad de acciones desarrolladas en el interior de una entidad, suscitando a través de procedimientos y procesos, la conexión de la organización y el usuario en una estable comunicación permite avalar la calidad de los servicios de salud (Arrascue & Segura, 2016).

Los profesionales de enfermería se encuentran con frecuencia desempeñándose en un ambiente exigente por los usuarios que lo exigen, como resultado de un alto número de pacientes y la necesidad de dar un cuidado, atención oportuna y rápida. Donde de la entidad ofrece servicios bajo los términos de eficiencia y eficacia (Ariza, 2004).

Evaluación de la satisfacción

Realizar la evaluación de la satisfacción, permite identificar las debilidades desde el punto de vista del paciente y, también, dará a conocer la evaluación de los resultados de los cuidados brindados por el profesional de enfermería, considerando que las necesidades del usuario son el centro sobre el cual se fundamentan las prestaciones de servicios asistenciales. Es así que, la valoración de la satisfacción es un preciado instrumento para el estudio en materia de salud (Massip, Ortiz, Llanta, & Peña, 2008).

La evaluación de la calidad de cuidado de enfermería nos va permitir tener un mayor acercamiento de lo que visualizan los usuarios, de las instituciones y sus familias para guiar hacia la unión de las actividades del cuidado conforme a la percepción de los usuarios y que

se conserven entre los parámetros técnico-científicos constituidos para el manejo, en busca de mejorar la calidad del cuidado (Ramirez, Perdomo, & Galán, 2013).

La evaluación de la satisfacción del usuario es una estrategia adoptada por las entidades de salud para alcanzar una apreciación concerniente a la calidad de la atención recibida, con la cual se obtendrá la información que beneficiará a las entidades de los servicios (Santana, Bauer, Queiroz, & Gomes, 2014).

Importancia de la satisfacción

Cuando el familiar siente que los profesionales de salud, han cubierto sus expectativas, respecto al paciente hospitalizado, entonces este se siente satisfecho. Una de las principales preocupaciones de las madres de niños hospitalizados es el cuidado y trato que le ofrece el personal de enfermería al paciente, ya que esto conlleva a la mejoría del mismo; es por ello que, el familiar se torna exigente, al cuidado que se le ofrece a su hijo; de aquí que los profesionales de enfermería, se plantean el objetivo mejorar día a día la atención ya que esta conlleva una gran importancia para su recuperación (Quintero, Maldonado, Guevara, & Delgado, 2015).

Calidad

Si se habla de la calidad en instituciones de salud, los profesionales son los responsables de brindar la atención adecuada a los pacientes, debido a la cercanía que tienen durante los procedimientos de trabajo y atención (Lopez & Roviera, 2004).

La OMS define “la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y así lograr el mejor resultado con el mínimo de riesgos” (Camargo & Taipei, 2017).

Calidad del cuidado de enfermería

Se define a la calidad de cuidado como un conjunto de propiedades y características que se brinda en una empresa o institución con la finalidad de cubrir las expectativas y satisfacer al usuario (Lupaca, 2013).

La calidad de cuidado de enfermería viene a ser un conjunto de acciones fundadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo científico-técnico, orientadas a apoyar, respetar, comprender y a ayudar al paciente, familia y comunidad según sea el entorno que se encuentre (Ariza, 2004).

La calidad del cuidado, según Amador Cenía, es como el proceso para el logro del cuidado con un grado de excelencia al proporcionarlo al paciente e implica el conocimiento tanto de necesidades del paciente y la planeación del cuidado para satisfacer la misma. Según la teoría del confort de Kolkaba se define como un estado o situación del que se encuentra a gusto, descansando, satisfecho y con las necesidades cubiertas (Cabeza, 2014).

Se entiende como la atención humanizada, oportuna, eficiente, continua y personalizada que ofrece el profesional de enfermería, conforme a los modelos definidos para un desempeño profesional responsable y competente. La orientación del cuidado de enfermería para brindar asistencia efectiva y eficiente a la comunidad, a la persona y la familia, fundamentada en los valores y estándares sociales, científicos, técnicos, humanos y éticos (Colegio de Enfermeros del Perú, 2008).

Importancia de la calidad de la atención

La calidad de atención tiene como finalidad mejorar el estado de salud del paciente hospitalizado. El profesional de enfermería realiza actos humanos para mejorar el estado del paciente, apoyar en la recuperación y en la adaptación a la sociedad, manteniendo la vida y la salud de forma continua (Françoise, 2009).

Actualmente, la calidad se ha convertido en uno de los pilares básicos para la competitividad en los servicios de salud, en un medio donde, otorgar calidad sin errores; es un requisito indispensable para satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familiares, quienes cada vez están más informados y son más exigentes. Por ello, es importante no cometer fallas y cero errores porque está en juego la vida de las personas (Escalona., Avila, Pérez, & Ávila, 2009).

Funciones de enfermería

La Agencia Laín Entralgo (2009) hace mención a las 5 funciones de enfermería:

Asistencial: comprenden dos elementos, la cooperación y la autonomía, esto es porque en la parte asistencial se evidencia una correspondencia hacia otros profesionales de la salud, y las decisiones que están en el deber de tomar para realizar actividades y ejecutarlas

Administrativo: se relaciona a la gestión que realiza el profesional en cuanto a la efectividad de sus acciones para lograr una buena atención al paciente.

Social: el profesional de enfermería promueve la salud mediante la promoción, realiza campaña de prevención de enfermedades para la comunidad en general.

Educador: se realiza la orientación y formación del paciente respecto a su salud y temas de interés para la prevención de enfermedades.

Investigador: trata de la implementación de programas, estrategias e ideas en temas de salud para el bien común.

Son funciones básicas que debe aplicar el profesional de enfermería en su labor diario, para satisfacer las necesidades del paciente y reducir complicaciones en la mejoría de su salud.

Medición de la satisfacción de la calidad del cuidado

El cuestionario CARE-Q desarrollado por Patricia Larson & Ferketich (1981), llamado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, que permite al usuario evaluar

satisfacción de la atención de enfermería, este instrumento ha sido adaptado por G. Sepúlveda en versión española en población colombiana, tiene 6 dimensiones: accesible; conforta, explica y facilita, se antepone, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento. De las cuales solo se abordará en la investigación 4 dimensiones: es accesible, se anticipa, sostiene relación de confianza, controla y hace seguimiento, instrumento que fue tomado de Huaylla y Oruna (2017). Según estas dimensiones el profesional de enfermería debe asegurar que el usuario este seguro, cómodo y sea bien atendido (Ariza, 2004).

Dimensiones de la satisfacción

Accesible: mención a conductas de cuidado que son fundamentales en la relación de ayuda y apoyo dirigido de forma oportuna, dedicando tiempo para acercarse al paciente. Comprende los comportamientos de acercarse, de ofrecerse a hacer pequeñas cosas por el paciente, responder a su llamado y administrar los tratamientos a tiempo oportunamente (Rojas & Barajas, 2012).

Explica y facilita: donde los cuidados que realiza el profesional de enfermería hacen saber al usuario aspectos ignorados o difíciles de entender en relación a su recuperación, enfermedad y tratamiento, ofreciendo una comunicación entendible, haciendo posible o fácil la realización de los cuidados para su pronta recuperación y bienestar (Guzman, 2013).

Se anticipa: en donde el profesional de enfermería evalúa los cuidados de los usuarios y planea su atención teniendo en cuenta las prioridades en cuanto a las exigencias del usuario con el objetivo de prevenir y/o disminuir complicaciones y se adelanta a la satisfacción de las necesidades del paciente (Rojas & Barajas, 2012).

Mantiene relación de confianza: donde los profesionales de enfermería ofrecen los cuidados para que los usuarios tengan empatía con ellos, estos cuidados van encaminados a la recuperación, haciéndolo sentir como persona segura, confiada, única, y serena; influye la cercanía y la presencia física del profesional de enfermería con el usuario (Sepúlveda, 2016).

Teoría de enfermería

La teoría de Hildegard Peplau fundamenta su experiencia en el cuidado de la persona, con la constitución y mantenimiento de una correspondencia enfermera-paciente. Según Peplau, la enfermera es un proceso interpersonal significativo terapéutico, teniendo en cuenta que es un ser Biopsicosocial que está en progreso continuo, haciendo de la salud una posibilidad para las personas en las comunidades. El vínculo entre paciente y enfermera puede lograrse en distintos entornos: hospital, escuela, comunidad, etc., con el fin de aumentar el bienestar, atender las enfermedades y mejorar la salud. Siendo la meta que el paciente alcance el máximo grado de satisfacción y de salud dentro de sus limitaciones. Por ello la finalidad de este modelo de enfermería es ayudar al paciente y familia a conseguir la salud, de forma que el paciente y la enfermera logren el mayor nivel de progreso personal (Ballon, Escalante, & Huerta, 2016).

Para Peplau en relación a su modelo interpersonal, ha de explicar, en el vínculo enfermera-Paciente, en cuatro fases:

Orientación: en esta fase la persona busca asistencia profesional donde el enfermero le ayuda a identificar y entender sus problemas de salud y así decidir sus cuidados.

Identificación: en donde el profesional de enfermería facilita la indagación de sus sentimientos para ayudarlo a sobre llevar la enfermedad.

Explotación: en donde el paciente intenta conseguir más beneficios posibles que se le brinda a través de mayor contacto.

Resolución: en esta fase el usuario abandona los objetivos antiguos y tiene nuevos objetivos (Ballon, Escalante, & Huerta, 2016).

Definición de términos

Satisfacción de la madre: es la respuesta expresada o emitida por la madre sobre el nivel de complacencia respecto a la atención brindada por la enfermera (Coronado & Vasquez, 2017).

Calidad de atención: conjunto de características aplicadas en un procedimiento o actividad de forma eficiente y eficaz (Coronado & Vasquez, 2017).

Cuidado de enfermería: es una actividad fundada en un compromiso moral entre la quien profesa el cuidado y la persona cuidada, por ello la enfermera debe ser hábil en el dominio de la relación interpersonal, conocimiento científico y el uso de técnicas y/o procedimientos, significándose por una actitud con valores morales para alcanzar la recuperación de los usuarios que reciben el cuidado (Coronado & Vasquez, 2017).

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

El presente proyecto de investigación se hará en el Instituto Nacional de Salud del Niño, que se encuentra ubicado en la Av. Brasil N° 600 del Distrito de breña, provincia y departamento de Lima. Brinda atención durante las 24 horas del día y los 365 días del año. La institución se inauguró el 1 de noviembre de 1929. Es un centro de referencia a nivel nacional. Cuenta con 40 especialidades, brinda atención de 0 a 17 años 11 meses y 29 días. El área de medicina está dividida en 4 servicios: Medicina A: con 20 camas y 23 Lic. en enfermería; Medicina B: con 18 camas y 21 Lic. en enfermería; Medicina C: con 19 camas y 21 enfermeras y Medicina D con 23 camas y 32 Lic. en enfermería.

Población y muestra

Población.

La población del estudio está constituida por todas las madres de los niños internados en el servicio de medicina pediátrica de una institución especializada, 240 madres aproximadamente en el mes de agosto de 2019, seleccionados por criterios de inclusión y exclusión.

Muestra.

Se utiliza el muestreo no probabilístico, por conveniencia, donde se trabajará con toda la población de 240 madres de niños hospitalizados.

Criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

Madres de niños internados en el servicio de medicina por más de 24 horas.

Madres que no presentan problemas de salud mental.

Madres que acepten participar de forma voluntariamente en la investigación.

Madres que sean mayores de 18 años.

Criterios de exclusión.

Madres que presenten problemas para la comprensión relacionado con el idioma o dialecto

Madres que no sepan leer ni escribir

Tipo y diseño de investigación:

El presente estudio posee un diseño no experimental, debido a que los datos son tal como son, esto quiere decir, sin manipulación de las variables; de corte transversal, porque la información se reunirá en un tiempo y espacio determinado, y de nivel descriptivo, porque busca detallar las características, propiedades y perfiles más resaltantes de los grupos, personas o comunidades que está sujeto a un análisis.

Identificación de variable.

Variable: nivel de Satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería.

Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería	Se define como el grado de expresión relacionados al bienestar que experimentan las madres sobre los niños sobre los cuidados recibidos del profesional de enfermería durante su hospitalización	Es la complacencia plena de las madres con relación a las exigencias de salud de los niños internados en el servicio de medicina del INSN, recibiendo una atención del profesional de enfermería oportuna y eficiente. Esta variable se medirá por medio de la aplicación del instrumento escala de Likert adaptado de Mg Patricia Larson. (2009)	Es accesible Se anticipa Mantiene relación de confianza Monitorea y hace seguimiento	Le explica Realiza procedimientos a tiempo Se acerca Responde al llamado Es amable Habla con usted Establece contacto físico Involucra a la familia Previene complicaciones Brinda apoyo moral Se concentra en el procedimiento Explica el procedimiento a realizar le explica sus dudas Acepta su ayuda Apoya en formular preguntas al medico Prioriza a su niño Es agradable con sus familiares Es respetuosa Se identifica Puntual en los procedimientos Es organizada Seguridad en los procedimientos Proporciona buen cuidado físico Identifica una urgencia o emergencia	Escala de Likert Nunca=0 Casi siempre=1 Siempre=2

Técnica e instrumentos de recolección de datos

La información de los datos, serán recolectados a través de una encuesta mediante un cuestionario tipo Likert dirigido únicamente a las madres que tienen sus hijos hospitalizados en el área de medicina pediátrica. El instrumento pertenece a Huaylla y Oruna (2017) quienes hicieron una adaptación del Care-Q de Patricia Larzon. El cuestionario consta de 2 partes: la primera consta de presentación y datos generales de la madre; la segunda parte contiene 24 preguntas para identificar el nivel de satisfacción sobre la atención y su calidad, que ofrece el profesional de enfermería al niño hospitalizado. Con las dimensiones: Accesibilidad conformada por 8 preguntas, se anticipa con 4 preguntas, mantiene relación de confianza con 7 preguntas, monitorea y hace seguimiento con 5 preguntas. Las respuestas serán siempre: 3, casi siempre: 2 y Nunca: 1.

Las autoras, para hallar la categorización, utilizaron la desviación estándar y la media aritmética que a su vez se trabajaron con un valor máximo de 72 y un mínimo de 24. Se quiere encontrar los límites de los intervalos reunidos en tres categorías: satisfacción alto, satisfacción medio, satisfacción bajo, quedando categorizado la variable de la siguiente manera: Satisfacción alto: 66 a 72 puntos; Satisfacción medio: 59 a 65 puntos; Satisfacción bajo: 24 a 58 puntos.

Validez: la validez del contenido se hizo mediante el cálculo de los promedios de cada pregunta y de la prueba de V de Aiken a partir de las valoraciones cuantitativa de 5 juicio de expertos, a los cuales se le hizo entrega del instrumento para su apreciación y sugerencias, obteniéndose la aprobación de ello, sosteniendo como resultado $v = 0.80$.

Confiabilidad: la confiabilidad se valoró a través de una prueba piloto, realizada a 30 madres de niños hospitalizados en un centro hospitalario con similares características, usando la confiabilidad estadística de Cronbach teniendo como resultado de 0.743.

Proceso de recolección de datos

Se realizará una solicitud dirigida a la jefatura del área de docencia e investigación y director del hospital de INSN-breña y solicitando permiso para la ejecución del estudio de investigación.

Se informará al jefe del servicio de medicina pediátrica del objetivo de la investigación y pidiendo su apoyo.

Se informará al personal profesional de guardia para que nos brinden las facilidades y así lograr la aplicación del instrumento. Luego de obtener el consentimiento de las madres de los niños hospitalizados, se procedería a aplicar el instrumento tipo escala de Likert para obtener la información del estudio.

Proceso y análisis de datos

Para el proceso de datos, se utilizarán los programas estadísticos de SPSS versión 22 y Microsoft Excel 2016, para el proceso manual de datos la codificación, así como crear las tablas con la finalidad de representar visualmente los datos recolectados en las encuestas y su respectivo análisis. Para el análisis de datos, se utilizará la estadística descriptiva.

Consideraciones éticas

El presente trabajo se encuentra basado por los cinco principios bioéticos: Principio de autonomía porque respetará la decisión de participación en el estudio. Principio de beneficencia, el que se aplicará a través de la evaluación de un comité ético-científico para la revisión del protocolo de investigación antes de su ejecución, y así buscar el mayor bienestar, Principio de no maleficencia, ya que buscará maximizar todos los posibles beneficios y minimizar los eventuales riesgos. Y, finalmente, el principio de justicia, ya que se ofrecerá a cada persona las mismas condiciones, independientemente del aspecto social, étnico o de género.

Capítulo IV

Administración del proyecto de investigación

Cronograma de ejecución

ACTIVIDADES	2019																			
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planteamiento del problema	x	x	X	X																
Revisión bibliográfica			X	X	X	X	X	X												
Descripción de la realidad problemática			X	X	X	X	X	X												
Objetivos de la investigación									X	X	X	X	X	X	X	X				
Justificación de la investigación									X	X	X	X		X	X					
Enfoque y diseño de investigación										X	X	X	X	X	X	X				
Población y muestra											X	X	X	X	X	X				
Técnicas e instrumentos de recolección de datos													X	X	X	X				
Aspectos administrativos del estudio													X	X	X	X				
Métodos de análisis de información, asesoría													X	X	X	X				
Anexos, asesoría															X	X				
Aprobación del proyecto de Tesis, asesoría																	X	X	X	

Presupuesto

	2019					TOTAL
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	S/.
BIENES						
Papel a4	5	2	2	3	3	15
USB	30	0	0	0	0	30
Material de escritorio	5	0	0	5	5	15
Folder	5	5	5	5	5	25
SERVICIOS						
Fotocopias	5	3	3	3	5	16
Impresión	5	5	5	5	5	50
Movilidad	10	5	8	6	8	37
Pago de revisión de proyecto para sustentar y asesoría.			550		700	1250
Asesoría particular					1000	1000
TOTAL						2438

Bibliografía

Agencia Laín Entralgo. (2009). *Guía del Tutor de grado de Enfermería*. Madrid, España:

Agencia Laín Entralgo. Comunidad de Madrid. Obtenido de

<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM009820.pdf>

Albornoz, D., & Arica, D. (2017). *Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 –*

24 meses en el puesto de salud villa los ángeles. Rímac-2017. Lima: Universidad

Norbert Wiener. Obtenido de

[http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1679/TITULO%](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1679/TITULO%20-)

[20-](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1679/TITULO%20-)

[%20Albornoz%20Rojas%2C%20%20Diana%20Felicitita.pdf?sequence=1&isAllowed](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1679/TITULO%20-)

[=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1679/TITULO%20-)

Ariza, C. (2004). Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco. *Revista*

Biomedica, 4(3), 6-10. Obtenido de

<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Mar2004/2712>

Arrascue, D., & Segura, E. (julio de 2016). *Gestión de la calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de Fertilidad del Norte "CLINIFER" Chiclayo-*

2015. Pimentel: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20>

[Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf;jsessionid=D080B984AB5FD5352E2EA](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20)

[D8B5B15BD05?sequence=1](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20)

Ballon, Y., Escalante, Y., & Huerta, M. (2016). *Relación enfermera- paciente según la teoría de Hildergard Peplau en el servicio de Centro Quirúrgico de un Hospital*

Nacional. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de

<http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/381/Relaci%F3n+enfermera->

paciente+seg%FAAn+la+teor%EDa+de+Hildegard+Peplau+en+el+servicio+de+centro
+quir%FArgico+de+un+Hospital+Nacional.pdf;jsessionid=F6371C53B79D643E0E6
A6F5E7315DFF6?sequence=1

Beatriz, C. (2012). *Percepción de Los Padres Sobre La Calidad de Atención Que Brinda La Enfermera de Pediatría*. Obtenido de

<https://metodologiacrub.files.wordpress.com/2012/04/proyectotesis-claudia-torres.pdf>

Bleich, S., Özaltın, E., & Murray, C. (2009). Relación entre la satisfacción del sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*, 87, 245-324. Obtenido de bulletin:

<https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>

Cabeza, M. (2014). Aspectos de la calidad en la comodidad de la atención de enfermería.

Revista de Actualizaciones en Enfermería, 17(3), 17. Obtenido de

<https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve173/comodidad-atencion-enfermeria/>

Camargo, L., & Taípe, V. (2017). *Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de*

Lurigancho, 2017. Lima: Universidad María Auxiliadora. Obtenido de

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

Cárdenas, R., & Cobeñas, C. (2017). *Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de Emergencias del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carmen, V., & Sosa, K. (julio de 2018). *Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud Cooperativa Universal*. Lima: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20-%20Carmen%20Veliz%2C%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Claudia, B. (2012). *Percepción de Los Padres Sobre La Calidad de Atención Que Brinda La Enfermera de Pediatría*. Obtenido de <https://metodologiacrub.files.wordpress.com/2012/04/proyectotesis-claudia-torres.pdf>.
- Colegio de Enfermeros del Perú. (Junio de 2002). Obtenido de REGLAMENTACIÓN DE LEY DEL TRABAJO DEL ENFERMERO PERUANO. : <http://cr3.org.pe/views/layout/default/wp-content/uploads/2015/10/reglamento27669.pdf>
- Colegio de Enfermeros del Peru. (junio de 2002). *Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera(o)*. Lima: Colegio de Enfermeros del Perú. Obtenido de Colegio de Enfermeros del peru: <http://cr3.org.pe/views/layout/default/wp-content/uploads/2015/10/reglamento27669.pdf>
- Colegio de Enfermeros del Peru. (2008). *Normas de Gestión de la calidad del cuidado enfermero*. Lima: Colegio de Enfermeros del Peru. Obtenido de <http://cr3.org.pe/views/layout/default/wp-content/uploads/2015/10/normasggoce.pdf>
- Coronado, A., & Vasquez, K. (2017). *Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf

- Escalona, M., & Avila, G. (2011). Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Medicas.2009. *Ciencias Holguín*, vol. XVII, núm. 1, enero-marzo, 2011, pp. 1-11.
- Escalona, M., Avila, G., Pérez, D., & Ávila, T. (2009). Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Medicas. *Ciencias Holguín*, XVII(1), 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181522292003.pdf>
- Fajardo, A., & Heras, N. (2010). *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 51 Moscoso*. Cuenca- Ecuador: Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3615/1/Tesis%20de%20Pregado.pdf>
- Fernández, M., Sangopanta, G., Espinosa, L., Abril, R., Guadalupe, S., & Quishpe, G. (julio de 2016). Satisfacción de las madres gracias al personal de enfermería en pediatría. *Enfermería Investiga: Investigación, vinculación, docencia, y gestión*, 1(2), 86-92. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6194290>
- Françoise, M. (2009). *Promover la vida* (Segunda Edición ed.). Mexico: Interamericana McGraw-Hill.
- Guzman, M. (2013). *Percepción del cuidado de enfermería en un servicipo de atencion prenatal. Monteria 2013*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de Programa de Maestría en Enfermería: <http://www.bdigital.unal.edu.co/43080/1/51555566-2013.pdf>
- Huaylla, j., & Oruna, G. (2017). *Evaluación del nivel de satisfacción de los padres con la calidad del cuidado que brinda el profesional de Enfermería en los niños internados*

- en emergencia pediátrica en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/772/Janett_Trabajo_Investigaci%C3%B3n_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y*
- Hueso, F. (2011). Cuidar: Expresión humanizadora de la enfermería. *Ética de los cuidados*, 190. Obtenido de <http://www.index-f.com/eticuidado/n7/et7714.php>
- INEI. (2014). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
- Lema, D., & Orbea, C. (octubre de 2015). *La calidad de atención de enfermería, relacionado con el grado de satisfacción de los padres o representantes de los pacientes en el servicio de Emergencia área Hospitalización del Hospital Baca Ortiz de la Ciudad de Quito 2015-2016*. 2016: Universidad Central de Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6257/1/T-UCE-0006-037.pdf>
- López, A. (2011). *Enfermería en Urgencia: Una Visión Global*. España: Editorial MAD.
- Lopez, A., & Roviera, E. (2004). *Enfermería en Urgencia* (2da ed.). Sevilla: MAS. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-enfermeria-en-urgencias-una-vision-global/9788466540742/998342>
- Lupaca, P. (2013). *Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, Perú*. Lima: Biblioteca Virtual em Saúde. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-750007>
- Martínez, T. (2016). Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional trinidad. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(2), 196-206. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000200006&lng=es&tlng=es

Martinez, Y., & Acosta, M. (2016). Calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico “Giraldo Aponte Fonseca”. *MEDISAN*, 20(7), 954-962. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000700006

Massip , C., Ortiz , R., Llanta, M., & Peña, M. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista cubana de la Salud publica*, v.34 n.4 .

Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y servicios Medicos de Apoyo*. Lima: MINSA. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

OPS. (2006). *Calidad en atención de salud*. Perú: Organización Mundial de Salud.

Quintero, A., Maldonado, M., Guevara, B., & Delgado, C. (2015). Cuidado humanizado como esencia en el profesional de enfermería. *Revista Electrónica de Portales Médicos*, 1-5. Obtenido de Rev. Portales médicos: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidado-humanizado-enfermeria/>

Ramirez, C., Perdomo, A., & Galán, E. (2013). Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Avances en enfermería*, 31(1), 42-51. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v31n1/v31n1a05.pdf>

Ramos, J., & Montiano, J. (2014). M Situación de la pediatría hospitalaria en España: informe de la Sociedad Española de Pediatría Hospitalaria (SEPHO). *Anales en Pediatría*, 81(5), 273-340. doi:10.1016/j.anpedi.2014.01.006

Ramos, V., Rico, R., & Martínez, P. (2012). Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización. *Enfermería global*, 11(25), 219-232. doi:10.4321/S1695-61412012000100013.

- Regis, L., & Porto, I. (2011). Necesidades humanas básicas dos profissionais de enfermagem: situações de (in)satisfação no trabalho. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 45(2), 334-41. doi:10.1590/S0080-62342011000200005
- Rojas, W., & Barajas, M. (2012). Percepción de la calidad del cuidado. *Ciencia y cuidado*, 9(1), 13-23. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3986732>
- Sanatana, J., Bauer, A., Minamisava, R., Queiroz, A., & Gomes, M. (junio de 2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del. *Latino-Americana de Enfermagem*, 22(3), 454-60. doi:10.1590/0104-1169.3241.2437
- Sangopanta, G. (2014). *Grado de Satisfaccion de Las Madres Con Respecto a La Calidad de Atencion Del Personal de Enfermeria En Los Pacientes Hospitalizados Del Servicio de Pediatria En El Hospital Provincial General Latacunga*. Ambato- Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de [http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7972/1/Sangopanta Bonete Gladys Maria.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7972/1/Sangopanta%20Bonete%20Gladys%20Maria.pdf)
- Santana, J., Bauer, A., Queiroz, A., & Gomes, M. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 22(3), 454-60. doi:10.1590/0104-1169.3241.2437
- Seclén, J., & Darras, C. (2000). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud:. *Anales de la Facultad de Medicina*, Págs. 127-141. Obtenido de <file:///C:/Users/GUILLERMO/Downloads/1361-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4780-1-10-20130306.pdf>
- Sepúlveda, G. (2016). Estudio piloto de la validacion del cuestionario "CARE.Q" en version al español en poblacion Colombiana. *Revista Colombiana de Enfermeria*, 4, 8-25. doi:10.18270/rce.v4i4.1408

Shimabuku, R., Huicho, L., Fernandez, D., Nakachi, G., Maldonado, R., & Barrientos, A.

(2012). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud de niño de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(4), 483-489. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000400010&lng=es&tlng=

Valentin, E., & Pando, T. (2017). *Satisfacción de padres de familia y calidad de atención en enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados en oncohematología del insn-sb 2017. Peru*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8728/Valentin_SEC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wennberg, L. (2017). *Comunicación y satisfacción en el servicio de urgencias de pediatría desde el modelo de cuidados centrado en la*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/461303/lwc1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Apéndice

Apéndice A - Cuestionario

Cuestionario de satisfacción de la Calidad de la atención de Enfermería (CARE Q)

Buenos días Sr (a); soy la Lic. Jackeline Fasanando Saboya y estoy realizando una investigación con la finalidad de reconocer el nivel de satisfacción de las madres en relación a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de medicina pediátrica, para lo cual solicito su cooperación en la presente. Se agradece su participación de antemano.

La información es de carácter reservado, anónimo y confidencial. Se agradece su participación DATOS GENERALES:

Edad:años

Sexo: Femenino () Masculino ()

Estado civil: Soltera () Casada () Conviviente () viudo ()

G. de instrucción: ninguna () Primaria () Secundaria () técnico superior () universitario ()

Instrucciones:

- Leer con cuidado cada uno de las preguntas.
- Elegir la alternativa que usted considere según su valoración.
- si no entiende una de las preguntas consulte con el investigador.
- Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada

Nunca: 1	Casi siempre: 2	siempre: 3
----------	-----------------	------------

DATOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A SU NIÑO.

	Nunca	Casi siempre	siempre
ES ACCESIBLE			
1. La enfermera se aproxima a usted para explicarle los procedimientos a realizar a su niño			
2. La enfermera administra los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.			
3. La enfermera se le acerca a su niño con frecuencia para verificar su estado de salud			
4. La enfermera responde rápidamente al llamado de usted y/o de su niño.			
5. La enfermera es amable con usted y su niño a pesar de tener situaciones difíciles.			
6. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.			
7. La enfermera establece contacto físico con su niño			
8. La enfermera involucra a la familia en el cuidado del niño.			
SE ANTICIPA			
9. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en el estado de salud de su niño.			
10. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le brinda apoyo moral.			
11. Cuando la enfermera está con usted realizando algún procedimiento a su niño se concentra única y exclusivamente en eso.			
12. La enfermera le explica a usted antes de iniciar un procedimiento o intervención en su niño.			
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA			
13. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a la situación de salud de su niño.			
14. La enfermera acepta que conoce a su niño y le incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.			
15. La enfermera lo anima para que le formule preguntas al médico relacionado con la situación de salud de su niño.			
16. La enfermera prioriza a su niño antes que los trámites administrativos u otras circunstancias que se presenten durante el internamiento.			
17. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.			
18. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño.			
19. La enfermera se identifica y se presenta ante los familiares del niño.			
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO			
20. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.			
21. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.			
22. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.			
23. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.			
24. La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.			

Apéndice B – Validez del instrumento

Juez N° 1

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado, el mismo será aplicado en el servicio de medicina pediátrica del Instituto nacional de Salud del niño, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado "CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA (CARE Q)", el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

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, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 01 Fecha actual: 25/08/19
Nombres y Apellidos del Juez: Janet Isela Coripuma Sayco
Institución donde labora: Instituto Nacional de Salud del Niño Breña
Años de experiencia profesional o científica: 26 años


Mg. Janet Coripuma Sayco
CEP. 22373 REE-1408
Rol. Juez del Juez.

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

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones: Las instrucciones (debe cambiar palabras que
mencione a ciertos parámetros, no solo a uno);

Sugerencias: cambiar palabras medias por "pocas"; mejorar
la redacción

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

SI (X)

NO ()

Observaciones: Se observa ordenado; algunos términos que se
asíen más adelante

Sugerencias: Seguir al instrumento original las dimensiones elegidas
sea 6. En este trabajo de investigación considero solo
cuatro pero necesito preguntas relacionadas a los otros
de tres temas.

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones: Las preguntas 6-7-8. Puede considerarse como
otra dimensión. Pregunta 2-10-14-23.

Sugerencias:

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

SI (X)

NO ()

Observaciones: Las palabras "a tiempo", "apoyo moral"

Sugerencias: considerar el texto original. en vez de apoyo moral
por "presta especial atención"

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI ()

NO (X)

Observaciones: Los puntos 6.2-8 puede considerarse en otra
dimensión que no se consideró en el instrumento
original.

Sugerencias: La dimensión confort, se puede considerar.

Mg. Janet Coripuma Sayco
CEP. 22271 REE. 1496

RM 981 Firma del Juez

Mg. Janet Coripuma Sayco
CEP. 22271 REE. 1496
RM 981

Juez N° 2

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

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado, el mismo será aplicado en el servicio de medicina pediátrica del Instituto Nacional de Salud del niño, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado "CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA (CARE Q)", el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los items propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el item presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 02 Fecha actual: 17/08/2019
 Nombres y Apellidos del Juez: Rosa María Granados Ricardi
 Institución donde labora: INS NI
 Años de experiencia profesional o científica: 16 años


 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
 Firma del Juez.
 Rosa M. Granados Ricardi
 Lic. Exp. LIC PEDINTRA
 CEP 21448 8402 8877

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

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones: *No tengo observaciones*

Sugerencias: *Se podría incluir más ítems de tipo que tenga la misma modalidad, porque las pruebas tienen diferente cantidad de ítems en sus respuestas, por lo que son más o menos o muy abstracción.*

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

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:

Sugerencias: *pregunta que la pregunta del ítem 2b se debe poner como al final, para determinar si la respuesta es correcta o no, y así mismo, el orden y la ubicación correcta del ítem.*

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

SI ()

NO (X)

Observaciones:

Sugerencias:

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

Rosa M. Gabriela Riccio
Rosa M. Gabriela Riccio
Lic. En Psicopedagogía
COP 251644112

Juez N°3

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

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado, el mismo será aplicado en el servicio de medicina pediátrica del Instituto nacional de Salud del niño, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado "CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA (CARE Q)", el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

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, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 03 Fecha actual: 22/08/19

Nombres y Apellidos del Juez: NANCY ROCÍO MINI YALICO

Institución donde labora: INSJ BAEÑA

Años de experiencia profesional o científica: 28 años.


LIC. NANCY MINI YALICO
ESP. UCI PEDIATRICA
CEP 19937 RE 1088

Firma del Juez.

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

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias: *Agregaria como dato general: ocupación, edad y ama de casa;*
trabajo dependiente, trabajo independiente.

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

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones: *Ítem (6) La enfermera se cuenta con Ud. ..*

Ítem (11) Cuando la enfermera está con Ud. realizando ..

Ítem (14) La enfermera acepta que conoce a su niño y lo incluye ..

Sugerencias: *Ítem (6) La enfermera logra establecer una comunicación con Ud. ..*

Ítem (11) Cuando la enfermera está realizando algún procedimiento ..

Ítem (14) La enfermera lo incluye siempre que a পারে en la planif ..

Ítem (21) a que se refiere: buen cuidado físico.

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

SI (X)

NO ()

Observaciones: *Ítem (1) La enfermera se aproxima*

Ítem (6) La enfermera establece a la familia ..

Sugerencias: *Ítem (1) La enfermera se acerca*

Ítem (6) La enfermera de base participo o Ud. o a mi familia en el cuidado de su niño

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

Nancy Mini Yaligo
LIC. NANCY MINI YALIGO
ESP. ELECTRICISTA
CEP 1507
Firma del Juez

Juez N°4

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

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado, el mismo será aplicado en el servicio de medicina pediátrica del Instituto nacional de Salud del niño, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado "CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA (CARE Q)", el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los items propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el item presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 04 Fecha actual: 22/08/19

Nombres y Apellidos del Juez: Martini Cruz Anaya Rosales

Institución donde labora: ISN - Breña

Años de experiencia profesional o científica: 23 años

Martini Cruz Anaya Rosales

Martini E. Anaya Rosales
Licenciada en Enfermería
CEP 20775

Firma del Juez.

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

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) 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: Algunos ítems emplea terminología no muy común - involucra "situación de salud de su niño" ítem (16) ¿cómo le da a su padre de todas las regiones? ¿qué tienen grado de instrucción determinado?

Sugerencias: Ella porque no todos lo entendían con los términos que emplea.

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

SI (✓)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

Mónica Anaya Rosas

Mónica E. Anaya Rosales
Licenciada en Educación del Juez
CEP 20775

Juez N° 5

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

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado, el mismo será aplicado en el servicio de medicina pediátrica del Instituto nacional de Salud del niño, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado "CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA (CARE Q)", el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los items propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el item presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 05 Fecha actual: 21/03/14
 Nombres y Apellidos del Juez: Jeny Rodríguez Oncoy
 Institución donde labora: ISN - UCI
 Años de experiencia profesional o científica: 19 años


 Jeny Rodríguez Oncoy
 LIC. ENF. CEP 33381
 N° Reg. Esp. UCI P. 7667
 N° Res. Md. 729

Firma del Juez.

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

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?

SI

NO ()

Observaciones:..... Sin embargo se debería especificar el ítem (6) a que tipo de
con relación se refiere a la ítem (14) que aparece "se incluye una"

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:.....

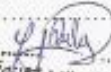
5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....


Jerry Rodríguez Uricoy
LIC. ENF. CLF 33381
N° Reg. Esp. UCI P. 7857
N° Res. No. 729

Firma del Juez

Apéndice C – Prueba de v de Aiken

	J1	J2	J3	J4	J5	S	N	C-1	V de Aiken
Forma de aplicación y estructura	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Orden de las preguntas	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Dificultad para entender las preguntas	1	0	1	1	0	3	5	1	0,6
Palabras difíciles de entender en los items	1	0	1	1	0	3	5	1	0,6
Correspondencia con la dimensión o constructo	0	1	1	1	1	4	5	1	0,8
V de Aiken Total									0,80

Apéndice D – Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach basada en			
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados		N de elementos
	,743	,675	26

Apéndice E-Matriz de Consistencia

Título de investigación: Satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de medicina pediátrica de un instituto especializado de Lima, 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	JUSTIFICACION	MARCO TEORICO
¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de medicina pediátrica en un instituto especializado?	<p>Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de medicina pediátrica de un instituto especializado de Lima.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar el índice de satisfacción de las madres en la dimensión accesible de los niños hospitalizados en el servicio de medicina de un instituto especializado de Lima.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las madres en la dimensión Se Anticipa de los niños hospitalizados en el servicio de medicina de un instituto especializado de Lima.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las madres en la Dimensión</p>	<p>Justificación teórica: La presente investigación pretende aportar conocimientos acerca de la satisfacción de la atención del profesional de enfermería en una realidad específica como el caso de medicina pediátrica de una institución especializada de referencia nacional y alta complejidad del Perú. Es así que con el propósito de conocer esta realidad se ha estructurado todo un marco teórico, producto de revisión bibliográfica actualizada respecto a la variable de investigación que se coloca a disposición de los profesionales del área y sobre todo del profesional de enfermería, el presente es un estudio que constituye una fuente teórica generadora de nuevas ideas de investigación.</p> <p>Justificación metodológica: El presente estudio utilizará un instrumento de medición para la variable, lo cual será previamente aplicado y validado en un centro especializado para conocer la satisfacción de la calidad de cuidado de enfermería, la cual se pone a disposición para investigaciones futuras.</p> <p>Justificación Práctica y Social La elaboración del presente trabajo será de beneficio para el personal de salud (específicamente de</p>	<p>Satisfacción en salud Satisfacción de los familiares de paciente Niveles de satisfacción Evaluación de la satisfacción Importancia de la satisfacción</p> <p>Calidad Calidad del cuidado de enfermería Importancia de la calidad de la atención Funciones de enfermería Medición de la satisfacción de la calidad del cuidado Teoría de enfermería</p>

Mantiene relación de confianza de los niños hospitalizados en el servicio de medicina de un instituto especializado de Lima.	enfermería) que labora en el servicio de medicina pediátrica, en la medida que favorecerá una conducta reflexiva sobre su desenvolvimiento y desempeño laboral, de la misma manera facilitará reconocer una atención, del personal de enfermería en todos sus niveles, con una calidad que logre brindar satisfacción; que a la luz de los resultados obtenidos, permitan desarrollara y perfilar proyectos de mejora, con el objetivo de generar un ambiente favorable, para el adecuado ejercicio del cuidado enfermero, y al mismo tiempo permitirá la ejecución de las actividades en un alto nivel de calidad.
Identificar el nivel de satisfacción de las madres en la dimensión Monitorea y hace seguimiento en el servicio de medicina, de los niños hospitalizados en un instituto especializado de Lima.	

Apéndice F - Consentimiento Informado

Consentimiento informado

Satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de medicina pediátrica de un instituto especializado de Lima, 2019.

Propósito y procedimientos

Mediante el actual escrito, manifiesto mi voluntad de participar en el proyecto de investigación que lleva por título: “satisfacción de las madres sobre el cuidado que ofrece el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de medicina pediátrica de un instituto especializado de Lima, 2019”. Este proyecto será realizado por la Lic. Jackeline Fasanando Saboya, bajo la tutela del comité de ética de la Universidad Peruana Unión.

Riesgos del estudio

Se me ha informado que no hay ningún riesgo de índole psicológico, biológico, físico y químico, con respecto a esta investigación. Mas como se ha de conseguir alguna información de tipo personal, se encuentra la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta a raíz de la información que se obtenga de la entrevista. Pero, se tomarán las medidas de precaución como la referencia por números para que dicha posibilidad sea mínima.

Beneficios del estudio

Con los resultados se tomarán acciones para mejorar en la atención de calidad de parte del profesional de enfermería. No habrá beneficio monetario por participar en el estudio.

Participación voluntaria

Habiendo sido informada que mi intervención en la investigación es totalmente voluntaria y que tengo el derecho de cesar mi permiso en cualquier instante antes que el

informe esté finalizado, sin que medie algún tipo de sanción. Y también aplica por mi negativa inicial a la colaboración en el presente proyecto.

Preguntas e información

Se me ha hecho de conocimiento que, de tener cualquier consulta sobre mi consentimiento o acerca del estudio, puedo comunicarme con:

 Nombre del Asesor:
 Dirección:
 Institución:
 Teléfono:
 e-mail

 Nombre del investigador:
 Dirección:
 Institución:
 Teléfono:
 e-mail

Habiendo leído y he sido informada de manera verbal las justificaciones orales del investigador. Mis interrogaciones referentes a la investigación han sido entendidas complacidamente. Doy mi consentimiento para mi participación voluntaria en el estudio y firmo a continuación.

 Firma del participante y fecha

 Nombre del participante

 Firma del testigo y fecha

 Nombre del participante

 Firma del Investigador y fecha

 Nombre del participante