



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de pediatría de un Hospital de Trujillo, 2023.

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería Pediátrica

Presentado por

Autora: Rios Asto, Mariela Viviana

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2586-4916>

Asesor: Dr. Fernández Rengifo, Werther Fernando

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>

Línea de investigación

Salud y bienestar

Lima - Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 <small>REVISIÓN: 01</small>

Yo,... **RIOS ASTO MARIELA VIVIANA** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR EN LA HOSPITALIZACIÓN DEL PACIENTE CON LEUCEMIA INFANTIL EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DE UN HOSPITAL DE TRUJILLO, 2023”**

Asesorado por la docente: Mg Werther Fernando Fernandez Rengifo DNI ... 05618139 ORCID... <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641> tiene un índice de similitud de (15) (quince) % con código __oid:__ oid:14912:354834250 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1

Firma de autor 2

RIOS ASTO MARIELA VIVIANA Nombres y apellidos del Egresado

DNI:43806737

DNI:



Firma

Mg Werther Fernando Fernandez Rengifo

DNI:05618139

Lima, 12 de mayo de 2024

Dedicatoria

A DIOS:

Por ser el mejor mentor y fortaleza, para seguir cumpliendo mis objetivos trazados en el transcurrir de mi vida, alentándome y brindándome el regalo de la vida, permitiéndome caminar siempre orgullosa de pregonar mi noble profesión, ejemplo de su gran bondad y misericordia.

A mis amados Padres:

Elizabeth y Marlon quienes me enseñaron a adaptarme a la vida cotidiana, brindándome su apoyo incondicional día a día para poder vencer los retos de la vida.

Agradecimiento

A la Dr. Fernández Rengifo Werther, por su asesoría, apoyo incondicional y dirección constante para la culminación satisfactoria del presente trabajo de investigación.

A nuestra casa de estudios universitarios por permitir la accesibilidad a las fuentes bibliográficas, ambiente físico y personal docente competente en las diversas asignaturas consignadas para la Especialización de Enfermería Pediátrica, logrando con ello concretar mis metas.

Al Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”, por el soporte institucional dado para la realización del presente trabajo.

A los protagonistas de este proyecto, que fueron los padres de familia de los niños hospitalizados en área de hematología del Hospital de Alta Complejidad Virgen de Puerta por su participación en el presente trabajo de investigación.

Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iv
Índice de contenido	v
Resumen..	vi
Abstract.....	vii
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	7
2. MARCO TEORICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases Teóricas	12
2.3. Formulación de Hipótesis.....	19
3. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Método de la investigación	20
3.2. Enfoque de la investigación	20
3.3. Tipo de Investigación	20
3.4. Diseño de la investigación	21

3.5. Población, muestra y muestreo	21
3.6. Variables y operacionalización.....	23
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.9. Aspectos éticos	28
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	30
4.1. Cronograma de actividades	30
4.2. Presupuesto	32
5. REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	40
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	41
Anexo 2: Instrumento de recolección	44
Anexo 3: Consentimiento informado	48
Anexo 4: Informe de Turnitin	50

Resumen

Introducción: La satisfacción de los usuarios es un indicador respecto a la calidad de atención que están percibiendo los usuarios a causa de los servicios de salud, por ello, identificar los niveles de satisfacción permite que se puedan mejorar los problemas y fortalecer aún más las fortalezas con la finalidad de brindar una atención de calidad.

Objetivo: “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2023”. **Métodos:** Se consideró el método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional, se consideró una muestra de 80 familiares de pacientes con leucemia atendidos en el servicio de pediatría a quienes se aplicará el cuestionario con la finalidad de conocer su percepción respecto a la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción, el CARE-Q y el PSQ-18 cuentan con validez comprobada y en relación a la confiabilidad para el instrumento CARE-Q tiene un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,900 y el instrumento PSQ-18 tiene un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,900. Los resultados se analizarán a través del uso del programa estadístico SPSS v26, así como se presentarán a través de tablas de frecuencia y gráficos de barra, posteriormente se discutirán los hallazgos a través de comparar los resultados obtenidos con los estudios previos y las teorías.

Palabras clave: calidad de atención, fiabilidad, seguridad, empatía, satisfacción.

Abstract

Introduction: User satisfaction is an indicator of the quality of care that users are receiving from health services; therefore, identifying satisfaction levels allows problems to be improved and strengths to be further strengthened. in order to provide quality care. Objective: “To determine the relationship that exists between the quality of care and the satisfaction of the family member in the hospitalization of the patient with childhood leukemia in the Pediatrics service of a Hospital, 2024.” Methods: The hypothetical-deductive method, quantitative approach, non-experimental design and correlational level were considered. A sample of 80 relatives of patients with leukemia treated in the pediatric service was considered, to whom the questionnaire will be applied in order to know their perception. Regarding quality of nursing care and satisfaction, the CARE-Q and the PSQ-18 have proven validity and in relation to reliability, the CARE-Q instrument has a Cronbach's Alpha coefficient of 0.900 and the PSQ-18 instrument has an Alpha coefficient of 0.900. Cronbach of 0.900. The results will be analyzed through the use of the SPSS v26 statistical program, as well as presented through frequency tables and bar graphs, subsequently the findings will be discussed by comparing the results obtained with previous studies and theories.

Keywords: quality of care, reliability, security, empathy, satisfaction.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Como consecuencia directa de unas prácticas sanitarias insuficientes, los países de renta baja tienen una tasa de mortalidad que oscila entre 5,7 y 8,4 millones al año. El 60% de todas las muertes se deben a enfermedades para las que no se dispone de atención médica adecuada, esto de conformidad con la información proporcionada por la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (1).

Un estudio adicional, fue presentado en la 63ª reunión de la Sociedad Americana de Hematología (ASH) hizo hincapié en la oportunidad que se tiene para poder abordar las necesidades de pacientes que todavía no lograron ser beneficiados con los avances referidos a la atención y al tratamiento de la leucemia, en concreto para abordar la existente brecha que se evidencia en la comunicación que se lleva a cabo entre los médicos, los pacientes y sus familiares (2).

En una línea similar, una investigación llevada a cabo en China, reveló que aquellos pacientes que padecen leucemia aguda necesitan un mayor cuidado de enfermería y que, la mayoría de las veces, los tratamientos oncológicos convencionales son incapaces de ofrecer una satisfacción adecuada (3).

En relación a eso, la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS), manifiesta que en la actualidad los servicios sanitarios tienen que ser reconocidos por prestar una atención adecuada y de muy alta calidad, la cual tiene que centrarse en las personas y se tiene que considerar las necesidades, preferencias y valores de los pacientes de forma segura y eficiente para cada uno de ellos (4).

Los profesionales de enfermería están situados en la primera línea en relación a la prestación de los servicios, por ello, tienden a desempeñar un rol vital en la atención que se

centra en la persona y la comunidad. Además, los profesionales de enfermería participan en equipos sanitarios multiprofesionales e interdisciplinarios y prestan servicios en todos los niveles del sistema sanitario (5).

La estructura actual del sistema de seguridad social en el sector salud de Colombia persigue activamente la calidad y proporciona herramientas para evaluar, controlar y auditar la calidad de los servicios (6). En este momento, se ha adoptado un instrumento fundamental que permite realizar una evaluación a la satisfacción con el objetivo de que se pueda mejorar la percepción que tienen tanto los pacientes y sus familiares sobre la atención. Esto, a su vez, se traducirá en un beneficio para la estructura organizacional de la institución, así como para la funcionalidad de los servicios (7).

El cuidador principal de la familia desempeña un papel esencial porque es quien ajusta sus acciones durante el autocuidado del niño para satisfacer sus necesidades con el fin de ayudarlo en el desarrollo de sus habilidades sociales y reforzar su razonamiento. Por ello, las madres son las que suelen asumir el papel de cuidadoras principales en la familia y son responsables de garantizar que se satisfagan las necesidades de sus hijos (8).

Según las conclusiones de un estudio realizado en Portugal, no se ha investigado mucho sobre el grado de satisfacción de los familiares que tienen niños hospitalizados en relación a la atención recibida (9). Por consiguiente, la finalidad del estudio es poder evaluar la calidad de la atención con la finalidad de conocer el grado de satisfacción experimentado por las familias mientras sus hijos reciben tratamiento en un entorno de hospitalización por leucemia infantil.

En el estudio realizado por Celis, cuyo objetivo fue: “Determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022”. El estudio fue no experimental y correlacional, donde

participaron 130 familiares y se utilizó el cuestionario. Los resultados para calidad de atención, el 56,0% refiere un nivel bueno, mientras el 36,0% regular y solo el 8,0% mala, para satisfacción el 62,3% regular, mientras el 20,3% baja y solamente el 17,4% alta, en relación a la dimensión confianza el 63,3% regular, mientras el 23,2% baja y solo el 13,5% alta. En consecuencia, se concluyó relación positiva entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, es decir, en la medida que se pueda mejorar la calidad de atención en la unidad oncológica, se podrá mejorar la satisfacción (10).

En ese contexto, es necesario identificar los niveles de calidad de atención y satisfacción desde la percepción de los familiares de pacientes con leucemia infantil, a fin de conocer la magnitud del problema y se puedan tomar acciones oportunas para solucionar la problemática de insatisfacción de los servicios recibidos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital de Trujillo?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil?

b) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil?

c) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil?

d) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil?

e) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

“Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil”.

1.3.2. Objetivos específicos

a) Identificar la relación que existe entre la dimensión técnica científica de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil.

b) Identificar la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil.

c) Identificar la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La valoración de la excelencia del cuidado de enfermería es crucial para comprender las diversas percepciones positivas y negativas que experimentan los pacientes y familiares durante su estadía en el hospital. Esta evaluación ayuda a examinar las tareas que el personal

de enfermería lleva a cabo a diario, con el objetivo constante de mejorar todas las actividades y garantizar una atención completa y de alto nivel.

Según Redhead, para la variable satisfacción, se argumenta que es una respuesta del servicio recibido por el usuario; como resultado, la enfermería participa en la contribución de su desempeño, evaluación del cuidado y satisfacción del paciente; y como consecuencia, se considera que la satisfacción es un indicador de resultado, conocer las funciones de las organizaciones y convertirse en un punto de referencia para la mejora continua. El estudio aumentará el conocimiento y será útil a otras investigaciones, permitiendo que futuros investigadores puedan discutir sus resultados (11).

1.4.2. Metodológica

En este proyecto actual, los objetivos se alcanzarán a través del uso de encuestas y análisis estadísticos para determinar si hay una relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de los pacientes con leucemia infantil. Estos resultados se contrastarán con investigaciones previas que analizan variables similares.

1.4.3. Práctica

Radica en su aporte a la enfermería con herramientas que facilitan el recojo de información respecto a la calidad de atención y satisfacción de los familiares, así como se podrá aportar información relevante para que los directivos y jefes puedan tomar decisiones oportunas con la finalidad de mejorar la problemática. Además, el estudio podrá replicarse en otras áreas del hospital y en otros hospitales a nivel nacional con la finalidad mejorar la problemática.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Se considero su desarrolló durante los meses noviembre a diciembre del 2023 y enero 2024.

1.5.2. Espacial

En el año 2024, esta investigación se desarrollará en el campo de la hematología pediátrica para ser dirigida a pacientes hospitalizados que hayan sido diagnosticados con leucemia aguda en un Hospital de Trujillo.

1.5.3. Población o unidad de Análisis

Se consideró a los padres de familia de niños con leucemia.

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.2.1. Internacionales

Galván et al. (12), realizaron un estudio cuyo objetivo fue: “Describir el nivel de satisfacción obtenido en el área de Hospitalización Clínica de un hospital oncológico de Guayaquil”. El estudio fue no experimental y descriptivo, donde participaron 19 pacientes y 326 familiares, empleándose el cuestionario para recabar los datos. Los resultados para satisfacción, el 87,0% se mostró muy satisfecho, otro 12,0% satisfecho y solamente 1,0% refieren regular. En ese sentido, concluyeron que la atención a los usuarios puede verse afectada por la presencia de nudos críticos los cuales son situaciones que afectan el correcto

funcionamiento de procedimientos técnicos, operativos o gerenciales de una organización como el tiempo de espera para la atención.

Canché (13), realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Analizar el cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los pacientes en el servicio de Pediatría en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Ibarra, en el periodo 2022”. El estudio no experimental y descriptivo utilizó las encuestas CARE-Q, que constaban de siete categorías: accesibilidad, orientación y apoyo, cuidado, prevención, valores, seguimiento y educación. Estos componentes se utilizaron para evaluar la eficacia del cuidado brindado por doce enfermeros. Los resultados indicaron un nivel de satisfacción medio del 29% y un nivel de satisfacción alto del 19%. La confianza, con un 65 % de nivel de satisfacción alto, fue muy importante. Además, se llevó a cabo una observación exhaustiva que confirmó que los enfermeros mejoraron en accesibilidad, atención y principios éticos. Sin embargo, se determinó que la calidad del cuidado es deficiente debido a la falta de cumplimiento.

Arias et al. (14), realizaron un estudio cuyo objetivo fue: “Analizar el nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al rol del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas”. Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y observacional que utilizó encuestas de pediatría validadas y confiables en una población de 39 encuestados. El estudio encontró que la dimensión humana de la satisfacción de los cuidadores con los cuidados de enfermería. El 23% tiene insatisfacción, el 83% tiene satisfacción total y el 78% tiene satisfacción continua. Concluyeron que los cuidados de enfermería y cuidadores de pacientes pediátricos estaban satisfechos con el rol del profesional de enfermería.

Baloy (15), realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del personal de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha”. El estudio fue no experimental y descriptivo,

donde participaron 79 familiares y se utilizó el cuestionario. Los resultados evidencian sobre la satisfacción, el 84,0% se mostró satisfecho, mientras el 10,0% poco satisfecho y solamente el 6,0% nada satisfecho, sobre la dimensión estadía o experiencia en la atención, el 77,0% satisfecho, mientras el 16,0% poco satisfecho y solo el 6,0% nada satisfecho. En consecuencia, se concluyó que existe un alto grado de aceptabilidad por parte de los cuidadores o familiares, en donde se determina como satisfactorio el proceso de atención en cada uno de las dimensiones.

Villabrille et al. (16), realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Conocer la satisfacción de los padres y madres de los niños con cáncer respecto a los cuidados recibidos en un centro hospitalario de tercer nivel y analizar su relación con diferentes variables sociodemográficas”. Estudio fue observacional descriptivo transversal en el que participaron padres de niños con enfermedad oncohematológica atendidos en las unidades del Hospital Centro de Apoyo de Asturias y del Hospital de Día. La muestra estuvo compuesta por 24 padres. Todos los participantes valoraron positivamente la atención y la estancia, pero el 41,7% afirmó que la atención podría mejorarse. No se pudo encontrar conexión estadística entre la satisfacción y las variables sociodemográficas encuestadas. se concluyó que los padres están muy satisfechos con la atención, sin embargo, es necesario optimizar los ámbitos de la información y la comunicación.

2.2.2. Nacionales

Poma (17), realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño-2021”. La investigación tuvo un enfoque transversal, descriptivo y cuantitativo. Había 162 padres en la población. La demostración estuvo

compuesta por sesenta padres de acuerdo con la fórmula del tamaño de la muestra y el método de demostración empleado fue aleatorio simple. La herramienta utilizada fue CARE-Q de Patricia Larson, que tiene una validez y fiabilidad del 88-97%. Se eligieron 34 preguntas o ítems relevantes para la pediatría, cuestionario, que tiene una validez y confiabilidad del 88-97%. Se eligieron 34 preguntas o ítems relevantes para los padres de los menores que se encontraron internados en las salas de Observación de la Unidad de Emergencia.

Arizabal (18), realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Oncología del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2021”. El estudio fue no experimental y correlacional, donde participaron 146 usuarios entre familiares y pacientes, se utilizó el cuestionario. Los resultados sobre el sexo evidencian que el 79,1% corresponden a la mujer y solo el 20,9% al varón, para la satisfacción el 75,8% refieren muy satisfechos, el 16,5% altamente satisfechos y solamente el 7,7% satisfechos, en la dimensión empatía el 62,6% muy satisfechos y solamente el 37,4% altamente satisfechos, en el caso de la dimensión aspectos tangibles, el 74,7% muy satisfecho y solamente el 19,8% altamente satisfecho. En consecuencia, se concluyó que la mayor parte de los evaluados se mostró satisfecho con la atención en el servicio oncológico. En consecuencia, se concluyó que, en relación al cuidado de enfermería recibido, los padres de los niños hospitalizados en las Salas de Observación de la Unidad de Emergencia del INSN mostraron un nivel de satisfacción moderado. De esta manera, se mostró la conformidad de la enfermería con respecto a todas las actividades que ella realiza de manera rápida y oportuna, brindando de esta manera un servicio de salud eficiente y efectivo.

Bastos (19), realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría en el hospital regional de Pucallpa”, Desarrollo un estudio descriptivo correlacional utilizando dos cuestionarios para evaluar validez y confiabilidad: satisfacción materna

y atención humanizada. Se aplicó a una muestra de madres de 62 niños ingresados en un hospital pediátrico y servicio de enfermería con alta validez y confiabilidad. Satisfacción promedio 51,6%, satisfacción general 35,8%, insatisfacción 22,6%; La satisfacción promedio fue del 59,7% en la dimensión tangible, la satisfacción promedio fue del 56% en la dimensión fiabilidad, la satisfacción promedio fue del 56% en la dimensión seguridad y la satisfacción promedio fue del 59,7% en la dimensión afinidad. Concluyó que existe una correlación con los índices de aprobación promedio que predicen la aprobación total.

Quispe (20), realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar la satisfacción de la calidad de atención en el servicio de Consultorio Externo de Pediatría del Hospital María Auxiliadora mayo 2019”. El estudio fue observacional, descriptivo y transversal, se realizó una evaluación de las consultas ambulatorias mediante el cuestionario SERVQUAL, en donde se entrevistaron 320 padres o tutores, de los cuales el 86% (n=276) eran mujeres. Al evaluar por dimensiones, se puede observar con mayor proporción de satisfacción es el aspecto tangible con un 85.08% (272) y la peor dimensión es la capacidad de respuesta con un 50.39% (n =161) y el 69% (n=222) de encuestados están satisfechos en su atención. Se concluye que las investigaciones muestran que la satisfacción con la calidad de la atención está mejorando en comparación con indicadores anteriores para los mismos servicios.

Alva et al. (21), realizaron una investigación cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción de los padres y calidad de cuidado del niño hospitalizado, Hospital Belén de Trujillo, 2019. El diseño que se utilizó para el estudio fue de tipo correlacional simple, no experimental, cuantitativo y corte transversal, la población estuvo conformada por padres de familia de niños hospitalizados, cuestionario que busca medir del Hospital Belén de Trujillo en el servicio de Pediatría, se aplicó el cuestionario de CARE Q para medir el nivel de satisfacción

de los padres de familia, donde el 42.67% de los padres de familia manifiestan satisfacción alta, 38% satisfacción media y 19.33% satisfacción baja. Se concluye que están satisfechos los padres de niños hospitalizados en el Hospital Belén de Trujillo, 2019; determinando que el 42.67% de los padres encuestados tienen un nivel de satisfacción alto, el 38% un nivel de satisfacción medio y un 19.33% tienen un nivel de satisfacción bajo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad

Según la Real Lengua Española, el término "calidad" tiene su origen en la locución latina "qualitas, -atis" y se refiere a "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que otras de su especie". El origen de la palabra "calidad" se remonta al latín (22).

El término "calidad" es descrito por J. Juran como "aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias". "las especificaciones y no como bondad o excelencia", según la definición del término por Crosby (23).

2.2.1.1. Enfoques conceptuales sobre una política nacional de calidad

Respecto a la calidad en salud como expresión del desarrollo humano: La persona es considerada con dignidad y con un alto potencial de desarrollo individual y colectivo independientemente del status social, cultural y económico, por ello, se necesita que se pueda ayudar a que se proteja la salud a través de políticas públicas (24).

Sobre la calidad en salud como expresión de derecho a la salud: Se refiere a que cualquier persona cuenta con el derecho a la igualdad de acceso a la cobertura sanitaria, que es esencial para cualquier asistencia destinada a satisfacer las necesidades y demandas de las personas que la reciben. Además, el Pacto Internacional sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales reconoce lo siguiente: "El derecho a la salud abarca cuatro elementos esenciales e interrelacionados: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad" (24).

El concepto de la calidad en la atención de la salud como marco para la expansión y avance del servicio de salud: Es de vital importancia fortalecer los servicios de salud, los cuales se forman parte de los procesos para la atención, teniendo en cuenta las dimensiones técnica, interpersonal y ambiental, porque se considera que la relación entre el prestador y el usuario es de gran importancia durante la prestación del servicio, para ello, es necesario que se puedan fortalecer los servicios que conforman los procesos de la atención (24).

2.2.1.2. Calidad de atención

La calidad de la atención al usuario es integral, cuando existe un balance evidente entre riesgos y beneficios que son parte de las atenciones brindadas, dando como resultado el óptimo bienestar de cada uno de los pacientes (25).

La calidad consiste en el grado en que el servicio que se brinda al paciente tiende a mejorarse hasta que se pueda conseguir resultados que superan lo que ellos esperan, En ese sentido, corresponde al conocimiento que tienen los profesionales que se basan en la evidencia, por ello, es relevante ofrecer cobertura integral (26).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) refiere que "La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, eficacia, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos" (27).

2.2.1.3. Calidad del cuidado de enfermería

La excelencia en la atención de enfermería implica llevar a cabo una serie de acciones y procedimientos destinados a mejorar las condiciones para proporcionar un cuidado integral, eficiente y oportuno, con un impacto positivo en quienes reciben el cuidado. El objetivo primordial es satisfacer las necesidades de salud del usuario, guiándolos hacia una mejora mediante la aplicación de conocimientos científicos y prácticos, así como el perfeccionamiento de las relaciones interpersonales y terapéuticas (28).

Un estudio adicional menciona que objetivo de la prestación de cuidados es mejorar el bienestar y el desarrollo del individuo que los recibe. La prestación de cuidados se considera el objetivo principal de la profesión enfermera y es una actividad en la que participan tanto los pacientes como los profesionales sanitarios para que se pueda brindar una adecuada prestación de los servicios (29).

La enfermera desempeña un papel esencial al brindar cuidados a personas sanas y enfermas, demostrando preocupación, afecto y compromiso. Además, actúa como protector y defensor del paciente, procurando un entorno seguro y educando tanto al paciente como a la familia sobre la salud y los cuidados necesarios (30).

2.2.1.4. Componentes de la calidad de atención

- a) Dimensión técnica - científica: Se refiere a buscar procedimientos seguros y acciones probadas en usuarios, haciendo un uso eficiente de modelos técnicos (procedimientos y equipamiento) y científicos (profesionales calificados), centrándose en la calidad ética y evaluando la relación riesgo-beneficio (31).
- b) Dimensión humana: Incluye los aspectos interpersonales de la atención, enfocándose en los derechos humanos y principios éticos. Demuestra interés en las necesidades del paciente y aborda al paciente de manera amable. Se reconoce como la esencia y razón de

ser del sistema de salud, cuyo propósito es proporcionar atención que asegure la salud del individuo (32).

- c) Dimensión entorno: Destaca la conexión entre las facilidades disponibles en la institución para ofrecer atención médica y la creciente importancia de garantizar tarifas accesibles para el paciente (33).

2.2.2. Satisfacción

Se refiere a la disparidad entre las expectativas y la percepción que los usuarios tienen sobre los servicios recibidos en un establecimiento de salud o en un área específica. En este sentido, es importante obtener información sobre el nivel de satisfacción de cada usuario para evitar errores y mejorar la atención en diferentes áreas, con el objetivo de brindar una atención de calidad (34).

La satisfacción de los usuarios ha sido ampliamente reconocida como un factor clave en el comportamiento de los consumidores a largo plazo. Por lo tanto, no es sorprendente que la satisfacción sea un objetivo de importancia para cualquier organización y también uno de los criterios principales para elegir un proveedor. Al tomar la decisión de elegir un proveedor de servicios, evalúan cuidadosamente los beneficios que recibirán en comparación con los costos por el servicio (35).

El grado de satisfacción de una persona es un factor determinante de la calidad de los cuidados que recibe, y que este nivel de satisfacción puede desglosarse en una serie de componentes específicos que están relacionados principalmente con las esperanzas y prioridades del individuo hospitalizado. En consecuencia, conocer las expectativas, necesidades, gustos y preferencias de la persona, así como la interacción entre la enfermera y la persona hospitalizada, es un componente esencial para proporcionar cuidados de enfermería de alta calidad (36).

2.2.2.1. Satisfacción del familiar

Se refiere al nivel logrado sobre las expectativas y necesidades de la familia referente a la atención brindada por los profesionales para satisfacer las necesidades y expectativas de las familias (37).

Actualmente, existen múltiples instrumentos para evaluar, la mayoría corresponde a cuestionarios, estos instrumentos tienen que contar tanto con la validez como la fiabilidad a fin de que se pueda llevar a cabo una adecuada investigación. En ese sentido, la herramienta de evaluación “The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form” (PSQ-18), fue diseñado por los investigadores Marshall GN y Hays RD, adaptado por Canchero permite evaluar la satisfacción del familiar (38).

2.2.2.2. Componentes de la satisfacción

- a) Satisfacción general: Es importante destacar que la satisfacción completa de los familiares al recibir cuidados de enfermería aumenta significativamente cuando se proporciona un cuidado adecuado y de calidad. La atención centrada en el paciente contribuye positivamente a esta experiencia (39).
- b) Calidad técnica: Es fundamental establecer estándares científicos y técnicos en centros hospitalarios para garantizar la calidad del cuidado, considerando tanto los recursos humanos (profesionales en enfermería), como los materiales. Esto contribuye a mejorar la atención integral al paciente, como destaca Dueñas. (39).
- c) Forma interpersonal: Es la calidad de las interacciones entre pacientes y profesionales de enfermería, marcadas por confianza, respeto, empatía, cordialidad, variedad del lenguaje y veracidad, influye de manera significativa en la satisfacción del paciente durante su experiencia hospitalaria. Estos elementos son cruciales para un cuidado integral y positivo (40).

- d) Comunicación: La práctica que involucra el uso de técnicas y habilidades por parte de las enfermeras para motivar a los pacientes respecto a sus problemas de salud se conoce como la "comunicación motivacional". Esta estrategia busca inspirar un cambio positivo en el paciente y mejorar su bienestar (40).
- e) Aspectos financieros: La seguridad financiera que siente un familiar al permitir que su ser querido reciba los cuidados de enfermería necesarios sin sufrir daños económicos se conoce como "seguridad financiera en el cuidado de enfermería". Esto implica la confianza de que los costos asociados con la atención no generarán una carga financiera excesiva (41).
- f) Tiempo dedicado: La cantidad de tiempo dedicada a los pacientes y sus seres queridos durante el proceso de atención de enfermería. Esta práctica destaca la importancia de asignar suficiente tiempo para comprender las necesidades y preocupaciones del paciente, promoviendo un cuidado más completo y personalizado (41).
- g) Accesibilidad y conveniencia: Refiere a la rapidez en el acceso al cuidado de enfermería, la comodidad de las consultas y el tiempo de espera para recibir tratamiento (41).

2.2.2.3. Importancia de la satisfacción de los padres

La aprobación de los padres de un niño hospitalizado es un indicador de la aprobación del profesional y del sistema de salud en general. Por lo tanto, es importante escuchar las demandas de los tutores sobre el tratamiento que reciben los pacientes pediátricos, ya que esto aumenta la aceptación de las intervenciones que mejoran la recuperación del paciente pediátrico (42).

2.2.2.4. Dimensiones de la satisfacción de los padres

a) Humana: La descripción abarca cómo los profesionales de la salud y el equipo médico ofrecen atención al paciente y su familia con dedicación, exactitud y respeto a sus derechos, garantizando la protección de su bienestar integral. Se enfoca en brindar un cuidado completo y fomentar el respaldo familiar sin separar al niño de la atención ofrecida. Además, se destaca la importancia de considerar las necesidades tanto del niño como de sus padres, tratándolos con amabilidad y afecto, incluyendo gestos humanos como identificar al niño por su nombre, entre otras cualidades esperadas por el equipo de salud (42).

b) Oportuna: Cuando se proporciona atención de manera oportuna y en un entorno adaptado a las necesidades del paciente, inicia con la precisa identificación del cuadro clínico, el diagnóstico de enfermería y el plan de cuidados establecido por el profesional de enfermería. La capacidad del enfermero para asegurar la prestación puntual de cuidados se debe a su formación especializada, su presencia constante con el paciente y su responsabilidad de supervisar y proporcionar atención general, incluyendo el confort, la administración de medicamentos y la asistencia en procedimientos más complejos (43).

c) Continua: Es fundamental garantizar una atención continua para el paciente pediátrico, proporcionando información clara sobre su situación, abordando posibles dificultades y fomentando la participación activa de los padres en el cuidado, incluyendo la atención a la alimentación del niño (44).

d) Segura y libre de riesgo: Se fundamenta en las acciones llevadas a cabo en favor de la persona, la familia y la comunidad, asegurando su seguridad en aspectos psicológicos, sociales y físicos. Es crucial comprender a fondo los efectos adversos, prevenirlos y tomar medidas apropiadas, destacando la importancia de informar a los familiares al proporcionar dichas intervenciones (45).

2.2.2.5. Teoría de las necesidades humanas básicas

Esta teoría fue propuesta por Henderson en el 1951, donde se plantea la identificación de las necesidades básicas del paciente y la intervención de enfermería para satisfacer las necesidades, donde se pone de manifiesto que el ser humano es un individuo que requiere de asistencia médica para que pueda preservar su salud o vida (46). En ese sentido, la teoría establece que el entorno familiar y la comunidad deben hacerse cargo de brindar los cuidados necesarios, es decir, que el ser humano pueda volver a tener la capacidad de funcionar de manera independiente, por lo tanto, la enfermera tiene que tener la capacidad de realizar una evaluación y valorar la necesidad del paciente.

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Hi: Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar a la hospitalización del paciente con leucemia infantil.

Ho: No existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar a la hospitalización del paciente con leucemia infantil.

2.3.2. Hipótesis Específica

a) Existe relación significativa entre la dimensión técnica- científica de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil.

b) Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil.

c) Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La indagación e investigación se llevó a cabo utilizando la metodología hipotético-deductiva, que tiene en cuenta la generación de hipótesis, una formulada por la investigadora y otra nula, para luego llevarla al contraste, que permite entender y explicar la problemática que lo originan; es decir, parte de una premisa general a fin de que se pueda llegar a concluir de forma específica; en el estudio inicia de los diversos componentes de calidad de las intervenciones de enfermería para explicar, contrastar y determinar su influencia en la satisfacción del familiar a la hospitalización del niño con leucemia infantil (47).

3.2. Enfoque de la investigación

El presente estudio de investigación es de tipo cuantitativo, ya que emplea la recolección de los datos a fin de que se pueda estimar las magnitudes, ocurrencia de los fenómenos y comprobar la hipótesis formulada de la investigación con el fin de cuantificar a través de números y el análisis estadístico (48).

3.3. Tipo de Investigación

El tipo de investigación en el proyecto es aplicado, dado que este tipo de investigación busca la obtención de conocimientos innovadores, tomando como base investigaciones previas referente al tema a indagar, los cuales se encuentran dirigidos a la solución de una problemática identificada (48).

3.4. Diseño de la investigación

La investigación tiene un diseño no experimental, ya que se basa en conceptos, eventos o contextos variables que ocurren sin la intervención directa del investigador; es decir, sin la intervención del investigador, cuyo objetivo es registrar los eventos observados sin interferir en el curso natural de éstos (49).

En ese sentido, el alcance correspondió al descriptivo-correlacional-transversal. Es un estudio transversal porque tanto el análisis de las variables como la recogida de datos tuvieron lugar en el mismo momento, lo que lo convierte en un estudio descriptivo y transversal. Detalla las propiedades de la población mediante la medición, el análisis y la evaluación de diversos aspectos del fenómeno que se pretende investigar (49).

3.5. Población, muestra y muestreo

La población se conformó por 80 familiares de los pacientes con leucemia infantil en el servicio de pediatría.

Asimismo, se establecen los siguientes criterios:

Criterios de Inclusión

- Los familiares deben ser únicamente de los pacientes con leucemia infantil.
- Debe ser familiares cuyos pacientes están siendo atendidos en el Servicio de Pediatría de un Hospital.
- Familiares de ambos sexos.
- Son considerados familiares directos (abuelos, padres y hermanos) e indirectos (tíos, primos, sobrinos, entre otros).
- Son considerados los familiares que visitan en turno parcial y completo a sus

pacientes con leucemia infantil.

Criterios de exclusión

- Pacientes con leucemia infantil del servicio de Pediatría de un Hospital.
- Los cuidadores particulares de dichos pacientes.
- El personal de salud del Servicio de Pediatría de un Hospital.

En relación a la muestra, en el caso en concreto, no se utilizó una muestra, ya que toda la población de ochenta familiares de pacientes con leucemia infantil presentes en el servicio de pediatría, sirvió como fuente de información. En ese sentido, se seleccionó este número porque corresponde al total de familiares que visitan a estos pacientes en el hospital mencionado.

Respecto al muestreo, el estudio no utilizara muestreo siendo la definición de muestreo la siguiente: Es una técnica empleada a fin de que se pueda conseguir una muestra que represente a los individuos en estudio mediante un proceso de selección similar a una lotería (49). El muestreo también se define como la herramienta científica cuyo objeto es establecer la sección de la población que debe estudiarse (50).

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Calidad del cuidado de enfermería

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad del cuidado	La calidad consiste en el grado en que el servicio que se brinda al paciente tiende a mejorarse hasta que se pueda conseguir resultados que superan lo que ellos esperan, En ese sentido, corresponde al conocimiento que tienen los profesionales que se basan en la evidencia, por ello, es relevante ofrecer	Está relacionado con la percepción que tiene el usuario con la calidad del cuidado recibida, el cual será medido a través del cuestionario modelo CARE - Q de calidad de cuidado de enfermería modificada para el uso en el servicio de pediatría de un hospital, en el que podemos encontrar 3 dimensiones.	Técnico - científico	<ul style="list-style-type: none"> • Personalización • Absuelve dudas o preguntas • Brinda información. • Brinda seguridad • Explica procesos a realizar • Trato equitativo. • Identificación del familiar del paciente. 	Likert	nunca: 1 punto
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización • Confianza en los procedimientos • Libertad para expresar sentimientos • Trato de amabilidad, 		a veces: 2 puntos

	cobertura integral (51).			respeto y paciencia. • Ambiente agradable • Limpieza y pulcritud en el material empleado.		
			Entorno	• Orden en los ambientes. • Limpieza de los espacios hospitalarios. • Privacidad de los ambientes usados.		

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Satisfacción del familiar

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Escala valorativa
Satisfacción del familiar	Es la respuesta que comunica el familiar del paciente con leucemia infantil sobre su grado de satisfacción con los cuidados que la enfermera le ha prestado durante la hospitalización (52).	Está relacionado con la satisfacción que tiene el familiar del paciente con leucemia infantil con las intervenciones de enfermería, el cual será medido a través de la encuesta y el instrumento "The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form" (PSQ-18) adaptada y aplicada a familiares de pacientes con leucemia infantil hospitalizados que contiene siete dimensiones.	Satisfacción general	<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna e inmediata • Verifica el estado de salud del paciente. • Ejecuta procedimientos 	Ordinal	<p>Muy bajo: 1 punto</p> <p>Bajo: 2 puntos</p> <p>Regular: 3 puntos</p> <p>Alto: 4 puntos</p> <p>Muy alto: 5 puntos</p>
			Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia médica integral • Veracidad en el diagnóstico y tratamiento • Control y monitoreo • Despeja dudas 		
			Forma interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad y asertividad • Atención integral • Genera confianza. • Respeto a la privacidad. • Apoyo familiar 		

			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Explicación adecuada. • Continuidad en la atención • Respeto al nivel de cultura 		
			Aspectos financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad en la atención medica 		
			Tiempo dedicado por el médico	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad durante los procedimientos • Organización en el trabajo • Verificación del cumplimiento de los procedimientos 		
			Accesibilidad y conveniencia	<ul style="list-style-type: none"> • Atención especializada • Eficacia y eficiencia • Verificación de los procedimientos • Cumplimiento de normas del servicio 		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se consideró como técnica a la encuesta, debido a que consiste en un método que permite recabar información por intermedio de aplicar un cuestionario que tiene como propósito obtener la opinión de una muestra establecida en relación a un fenómeno (53).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Respecto al primer instrumento, para medir la calidad del cuidado de enfermería se consideró al CARE-Q, diseñado por Guerra en Loreto, en el Hospital Regional de Loreto - Iquitos el 2018, dicho cuestionario contempla 3 dimensiones: técnico - científico (5 ítems), humana (6 ítems), entorno (5 ítems), resultando un total de 16 ítems, que fueron evaluados en el instrumento, el mismo que tuvo puntajes entre 1 a 3 puntos, donde el puntaje 1 nunca, puntaje 2 a veces, puntaje 3 siempre. Por consiguiente, el CARE-Q va permitir un recojo adecuado de la información necesario para presentar los hallazgos respecto a la calidad del cuidado de enfermería (54).

Referente al segundo instrumento, para medir la satisfacción del familiar se consideró el PSQ-18, diseñado por Marshall y Hays en el 1994, dicho instrumento contempla 7 dimensiones: satisfacción general (2 ítems); calidad técnica (4 ítems); forma interpersonal (2 ítems); comunicación (2 ítems); aspectos financieros (2 ítems); tiempo dedicado (2 ítems); accesibilidad y conveniencia (4 ítems), resultado un total de 18 ítems. La calificación será por intermedio de una escala ordinal (muy bajo puntaje 1, bajo puntaje 2, regular puntaje 3, alto puntaje 4, muy alto puntaje 5 (55). En consecuencia, el PSQ-18 va permitir un recojo adecuado de la información necesario para presentar los hallazgos respecto a la satisfacción del familiar.

3.7.3. Validación

Sobre la validación del CARE-Q, este fue desarrollado por Guerra en el año 2018 y se realizó una adaptación a fin de evaluar la calidad del cuidado de enfermería, la cual se llevó a cabo por juicio de expertos, donde participaron cinco profesionales (56).

En relación a la validación del PSQ-18, corresponde a un instrumento confiable, ya que en Perú fue validado por la USAID y el Ministerio de Salud de la Libertad (57). (RM N° 527-2021/MINSA)

3.7.4. Confiabilidad

A cerca de la confiabilidad de la herramienta CARE-Q, desarrollada por Guerra en Loreto, cual se realizó por intermedio del coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo valor obtenido correspondió a 0,980, por tanto, el instrumento de medición posee una excelente fiabilidad (56).

Sobre la confiabilidad del instrumento PSQ-18, en el Perú fue procesada por Canchero, Matzumura y Gutiérrez (2019), la cual se realizó por intermedio del coeficiente Alfa de Cronbach en una muestra de 127 personas, cuyo valor obtenido correspondió a 0,900, por tanto, el instrumento de medición posee una excelente fiabilidad (57).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

La información recopilada de las encuestas en la muestra poblacional será procesada mediante Microsoft Excel. Posteriormente, se realizará el análisis correspondiente para obtener resultados descriptivos que se presentarán en tablas o gráficos. Los resultados analíticos se procesarán con SPSS V. 26 y se evaluará la hipótesis utilizando el estadístico Rho de Spearman para verificar la validez de los objetivos establecidos.

3.9. Aspectos éticos

Sobre el principio ético de autonomía, parte del respeto a la autonomía que poseen tanto los pacientes como los familiares evaluados, por tanto, correspondió la necesidad de informar a los evaluados todo lo concerniente a la investigación, tales como los riesgos y beneficios (58).

A cerca del principio de beneficencia, parte de hacer el bien tanto a los pacientes como a la comunidad en general, por tanto, se brindó información oportuna sobre los beneficios que lleva la participación, debido a que los resultados obtenidos permitirán reflexionar sobre la importancia de la calidad de las intervenciones (58).

Respecto al principio ético de no maleficencia, parte de informar a los familiares de los pacientes que durante el transcurso de la investigación no existe ningún peligro que pueda afectar su integridad (58).

En relación al principio ético de justicia, parte de poder gestionar y administrar tanto los servicios como recursos de una manera adecuada, por tanto, es necesario que se pueda brindar un trato correcto no solo a los pacientes, sino también a sus familiares (58).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDADES	2023-2024												
		Jul	Agosto	Set	Oct	Nov		Dic		Enero			Feb	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Identificación del Problema	■	■	■										
2	Búsqueda de referencias bibliográficas			■	■									
3	Situación problemática, marco teórico y estudios previos				■	■								
4	Importancia y justificación del estudio					■	■	■						
5	Objetivos del estudio							■	■					
6	Enfoque y diseño de la investigación								■	■				
7	Población, muestra y muestreo									■	■			
8	Técnicas e instrumentos para recabar información									■	■			
9	Aspectos éticos									■	■			
10	Métodos de análisis de datos									■	■			

4.2. Presupuesto

	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS			
Personal para encuestar	S/. 100.00	3	S/. 300.00
Asesor estadístico	S/. 600.00	1	S/. 600.00
RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS (BIENES)			
Carpetas de Cartulina	S/. 4.00	5	S/. 20.00
Archivadores	S/. 15.00	4	S/. 60.00
Tinta Impresora	S/. 110.00	3	S/. 330.00
Papel Tamaño Carta	S/. 0.10	150	S/. 15.00
USB Kingston	S/. 120.00	1	S/. 120.00
Lápices	S/. 1.50	3	S/. 4.50
Lapiceros	S/. 2.50	3	S/. 7.50
Gomas	S/. 4.00	1	S/. 4.00
SERVICIOS			
Copias	S/. 0.15	200	S/. 30.00
Anillados	S/. 15.00	4	S/. 60.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y/O IMPREVISTOS			
Movilidad y utilización del computador			S/. 700.00
TOTAL			
			s/. 2251.00

5. REFERENCIAS

1. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS). Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [Citado 15 diciembre del 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Sociedad Americana de Hematología. La investigación descubre lagunas y oportunidades en la atención de la leucemia aguda a lo largo de la vida. [Internet] 2021 [Consultado el 15 de diciembre del 2021] Disponible en: <https://www.hematology.org/newsroom/press-releases/2021/research-uncoversgaps-and-opportunities-in-acute-leukemia-care-across-the-lifespan>
3. Luo X, Zhang Y, Chen Q. Nursing Care Plan and Management of Patients With Acute Leukemia. Altern Ther Health Med. [Internet] 2021 [Consultado el 15 de diciembre del 2021] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34653028/>
4. Organización mundial de la salud. Calidad de la atención. Ginebra- Suiza. ed. Génève. [Internet]. [consultado 22 Nov 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
5. Organización Panamericana de la Salud. Prestación de servicios de salud. Washington, D.C. [Internet]. [consultado 22 Nov 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
6. Revista ciencia y cuidado. Colombia: Scientific Journal of Nursing. [Internet]. 2019;16(2). [consultado 22 Nov 2022]. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
7. Ruiz J, Tamariz M, Mendez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución. Revista Scielo. Mexico: Sanus. 5 (14). Feb 2021 [Internet]. [consultado 22 Nov 2022]. Disponible en:

- https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003
8. Fondo de las Naciones Unidas para la infancia (UNICEF). Rol de cuidador de la salud. Panamá. [Internet]. [consultado 22 Nov 2022]. Disponible en:
<https://www.unicef.org/panama/el-rol-del-padre-en-el-proceso-de-la-crianza-y-cuidado>
 9. Loureiro F, Borges Z. Estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel Delphi. Revista Scielo.Mexico: Enferm. glob. Vol 20 N°62. May 2021 [Internet]. [consultado 22 Nov 2022]. Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000200005
 10. Celis R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022. [Tesis para optar el grado de master con mención en Gestión de los servicios de salud]. Trujillo-Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101182>
 11. Zeithaml V, Berry L. & Parasuraman, A. Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. Journal of Marketing, [Internet]. [consultado 22 Nov 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
 12. Galvan G, Mañez M. Análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil. Revista Oncología. [Internet]. [consultado 25 Nov 2022]. Disponible en: <https://roesolca.ec/index.php/johs/article/view/327>
 13. Canché F. Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario ,Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra, 2019. [Tesis para optar el grado de master con mención en Gerencia de instituciones de salud]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte. Disponible en: <https://1library.co/document/yr2r417z-enfermero-pediatria->

[relacion-satisfaccion-hospital-instituto-ecuatoriano-seguridad.html](#)

14. Arias A, Avella S, Barragan M, Campos L, Walteros N. Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al cuidado de enfermería en hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas. . [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Colombia: Fundación Universitaria Juan N Corpas Escuela de Enfermería, Bogotá; 2021. Disponible en: <https://repositorio.juanncorpas.edu.co/handle/001/112>
15. Baloy G. Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del personal de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha, en el periodo 2019. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Esmeraldas-Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2019. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2006>
16. Villabrille C, Zuarzua D, Maestro A, Díaz M, Sánchez M. Satisfacción de los padres en unidades de oncohematología. Revista de Investigación de calidad sanitaria. . España: ELSEVIER. Vol 36 N°2. Abril 2021 [Internet]. [consultado 28 Nov 2022]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/en-revista-journal-healthcare-quality-research-257-articulo-satisfaccion-padres-unidades-oncohematologia-S2603647920301342>
17. Poma L. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al servicio de emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño. [Tesis para optar el grado de master con mención en Gestión del cuidado en Enfermería]. Lima-Perú: Universidad Cayetano Heredia; 2021. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9458/Nivel_PomaAsmatLuz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Arizabal Y. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Oncología del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2021. [Tesis para optar el grado de Licenciada en

- Enfermería]. Cusco-Perú: Universidad Andina del Cusco; 2021. Disponible en : https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4476/Yesenia_Tesis_ba_chiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Bastos R. Nivel de satisfacción de madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. [Tesis para optar es grado de enfermera especialista en pediatría]. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali, Ucayali; 2021. Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4669>
 20. Quispe J. Satisfacción de la calidad de atención en el servicio de consultorio externo de pediatría Hospital María Auxiliadora, mayo 2019. [Tesis para optar es título de médico cirujano]. Pucallpa: Universidad San Martín de Porres, Lima- Perú; 2020. Disponible en: http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6491/quispe_ejb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 21. Alva S, Briceño S. Nivel de satisfacción de los padres y calidad de cuidado del niño hospitalizado, Hospital Belén de Trujillo, 2019. [Tesis para optar es título de licenciada en Enfermería]. Trujillo: Universidad César Vallejo, Lima- Perú; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40471?show=full>
 22. Diccionario de la Real Academia Española; [Internet]. España: Fundación “la Caixa”. 2022 [consultado 14 Dic 2022]. Disponible en: <https://dle.rae.es/calidad?m=form>
 23. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. [Tesis para optar es título de licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú; 2021. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y

24. Nieto P, Yllú N, Nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario externo en el servicio de Ortodoncia y ortopedia maxilar de la Clínica docente asistencial de la Universidad Norbert Wiener, Lima, 2018. [Tesis para optar el grado de magister con mención en Gestión en salud]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018. Disponible en: [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/TESIS%20Nieto%20Patricia%20-%20Yll%C3%BA%20Nancy%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/TESIS%20Nieto%20Patricia%20-%20Yll%C3%BA%20Nancy%20(3).pdf)
25. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana. Perú: Scielo Perú. Vol 20 N°3.2020 [Internet]. [consultado 01 Dic 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
26. Soret I, Obesso M. Gestión de la calidad: [Internet]. 1ra Edición. Madrid: ESIC; 2020. [octubre 2023]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=aFvxDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
27. Organización Panamericana de la Salud. Prestación de servicios de salud. Washington, D.C. [Internet]. [consultado 14 Dic 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%ABblica.-.La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos>
28. Santiago A, Jiménez E, Martha P, Hernández A. Qualidade do cuidado de enfermagem a partir da abordagem de donabedian em pacientes hospitalizados com dor. Cienc. enferm. 2020 diciembre; 26(22): 292-311.

29. Carhuacho I, Nolazco F, Guerrero M, Silva D. Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Rev Serbiluz*. [Internet]. 2021;7(2). [consultado 01 Octubre 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
30. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Perception of the quality of nursing care from the perspective of people hospitalized in a public institution. *Sanus*. 2021 febrero; 5(14): 78-89.
31. García M. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Universidad Nacional de Piura, Piura; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1620>
32. Maza V, Ortiz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Huacho: Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión, Lima; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6349>
33. Reategui A, Iberico S, Tangoa S. Calidad del cuidado de enfermería y estancia hospitalaria del neonato prematuro en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Regional Loreto. [Tesis de titulación]. Universidad Peruan Unión, Loreto; 2019. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1097>
34. Álvarez L. Validación del instrumento para medir la calidad de atención y satisfacción en usuarios de consulta externa del Hospital General Martín Icaza 2021. *Rev Conciencia Digital*. [Internet].2022; 9(2) [consultado 10 mayo 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i2.1.2176>
35. Armas J, Chávez L. Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018. *Rev Sendas*. [Internet].2021; 2(1) [consultado 10 mayo 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.47192/rcs.v2i1.55>
36. Vásquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutierrez I, Romero M, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev Salud Pública*. . [Internet] 2018; 20(2). [consultado 11 Junio 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>

37. Anahua P, Mamani W. Satisfacción del cuidado de Enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017. [Tesis para optar es título de licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Lima- Perú; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58067/Almonte_FON-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
38. Ministerio de Salud (MINSA). Sistema de gestión de la calidad en Lima-Perú. [Internet]. [consultado 15 Julio 2023]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGICALIDAD-2.pdf
39. Canchero A, Matzumura J, Gutiérrez H. Satisfacción del familiar del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo. [Tesis para optar el grado de especialista con mención en Cuidados Intensivos]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a07v80n2.pdf>
40. Díaz S, Buevas L, Del Valle M, Bustillo J. Satisfacción de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. Rev Archivos de medicina. [Internet].2019; 6(2) [consultado 10 Agosto 2023]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273849945008>
41. Sanz J. Comunicación para la salud laboral. Medicina y seguridad del trabajo. Rev Scielo. [Internet].2021; 65(256). [consultado 13 Agosto 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300173
42. Pariona Y. Nivel de satisfacción de los padres en relación al cuidado que brinda el enfermero en la unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital de Lima. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Universidad Peruana de los Andes, Lima; 2020. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3094>
43. Castro V, Márquez V. Satisfacción de los padres frente al cuidado que brinda el enfermero en niños hospitalizados del servicio de medicina del Instituto Nacional de Salud del niño- Lima. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Callao: Lima;

2018. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3973>
44. Alania V. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en Cred, Centro de Salud de Lima Este. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima; 2019. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11730?show=full>
45. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto De Salud I – 2 Amantani. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Universidad Nacional Del Altiplano, Puno; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9653>
46. Naranjo Y, Rodríguez M, Concepción J. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Rev Cubana de Enfermería. [Internet].2016; 32(4). [consultado 15 Octubre 2023]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400021
47. Sánchez F. Fundamentos Epistemológicos de la investigación Cualitativa y cuantitativa. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria. [Internet]. 2019; 13(1). <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
48. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación [Internet]. México: McGraw Hill, 2018 [revisado 2017-2018; consultado 1 Feb 2023]. Disponible en: <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>
49. Castro J, Gómez L, Carmargo E. La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. Tecnura. 2023.[Internet]; 27(75). Disponible en :<https://doi.org/10.14483/22487638.19171>

50. Montanero Montanero J, Minuesa C. Estadística básica para ciencias de la salud [Internet]. España: Universidad de Extremadura: 2018 [revisado 2017-2018; consultado 08 Feb 2023]. Disponible en: <http://matematicas.unex.es/~jmf/Archivos/Manual%20de%20Bioestad%C3%ADstica.pdf>
51. Hernández C, Carpio N. Introducción a los tipos de muestreo. Alerta [Internet]. 2019; 2(1): 76-79. Disponible en: <https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>
52. Damas K, Gavidia M, Gonzales J. Nivel de Satisfacción de los familiares en relación al cuidado que brinda la enfermera al paciente de la UCI adultos en un Hospital Nacional. [Tesis para optar el grado de especialista con mención en enfermería en cuidados intensivos]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3577/Nivel_DamasCastillo_Kledy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
53. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la Investigación. [Internet]. Perú: Enfoques Consulting EIRL; 2021. Disponible en: <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
54. Ministerio de Salud (MINSA). Manual de implementación del Modelo de cuidado integral de salud por curso de vida para la persona, familia y comunidad Lima: Minsa; 2021.
55. Ministerio de Salud. Guía técnica para la Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. [Internet]. Perú: Imprenta MINSA; 2012. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

56. Cieza N. Grado de satisfacción de las púerperas en relación a la atención del parto en el Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo, Durante Junio del 2016. [Internet]. Perú [Tesis para optar el título de licenciado en obstetricia]. Chiclayo: Universidad Particular de Chiclayo; 2016. Disponible en: <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/890>
57. Loayza E. Calidad de atención y satisfacción de los padres, en el servicio de emergencia pediátrica, Hospital Rene Toche Groppo Chincha. [Tesis para optar el grado de especialista en cuidados pediátricos]. Chincha: Universidad Norbert Wiener, Lima; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5952>
58. Azulay A. Los principios bioéticos: ¿Se aplican en la situación de enfermedad terminal? Revista Anales de Medicina Interna, 18(12). Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/ami/v18n12/humanidad.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024?	Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024.	Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024.	<p>Variable 1 Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Técnico científico ➤ humana ➤ Entorno 	<p>Método: Hipotético - deductivo.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicado.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental.</p> <p>De corte: Transversal.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo correlacional.</p> <p>Población: Conformada por 80 familiares de los pacientes con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024.</p>	<p>Variable 2 Satisfacción del familiar</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfacción general ➤ Calidad técnica ➤ Forma interpersonal ➤ Comunicación ➤ Aspectos financieros ➤ Tiempo dedicado ➤ Accesibilidad y conveniencia 	
¿Cuál es la relación que existe entre la	Identificar la relación que	Existe una relación		

<p>dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024?</p>	<p>existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024.</p>	<p>significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024.</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024.</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del</p>	<p>Existe una relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del</p>		

paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024?	familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024.	familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024.		
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar a la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024?	Identificar la relación que existe entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar a la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024.	Existe una relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024.		

Anexo 2: Instrumento de recolección

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado(a) reciba mis saludos, el presente cuestionario es parte de un estudio que tiene como propósito obtener información para poder elaborar una tesis sobre la “**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de pediatría de un Hospital, 2024**”. Por consiguiente, solicito su colaboración para que usted responda con sinceridad el presente, que es confidencial y de carácter anónimo.

Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola casilla, conforme a la siguiente escala:

nunca	A veces	siempre
1	2	3

DIMENSIÓN: TÉCNICO- CIENTIFICO						
Nro.	Ítem	1	2	3	4	5
1	¿Identifica usted a la enfermera?					
2	¿La enfermera, responde a sus dudas e inquietudes en relación a la hospitalización de su niño?					
3	¿La enfermera le brinda información sobre los cuidados a tener en cuenta durante la hospitalización de su niño?					
4	¿La enfermera le Brinda seguridad y ayuda necesaria para el cuidado de su niño en el hogar durante las sesiones educativas?					
5	¿La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño?					
DIMENSIÓN: HUMANA						

6	¿Usted fue atendido por la enfermera con igualdad de trato en relación a otras personas?					
7	¿La enfermera al dirigirse a usted le llama por su nombre?					
8	¿La enfermera estableció con usted un momento de dialogo?					
9	¿La información que le brinda la enfermera acerca del cuidado a su niño disminuye sus miedos?					
10	¿La enfermera permite que usted exprese sus preocupaciones y temores?					
11	¿La Enfermera le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
DIMENSIÓN: ENTORNO						
12	¿El ambiente donde le atendió la enfermera fue de su agrado?					
13	¿Observa que la enfermera muestra interés por el mantenimiento de la limpieza del servicio?					
14	¿Usted observó orden en el servicio de pediatría del hospital?					
15	¿Los ambientes del servicio de pediatría estuvieron limpios y cómodos?					
16	¿Se sintió a gusto con la privacidad que le brindo la enfermera?					

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR

Estimado(a) reciba mis saludos, el presente cuestionario es parte de un estudio que tiene como propósito obtener información para poder elaborar una tesis sobre la **“Calidad de atención y satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de pediatría de un Hospital, 2024”**. Por consiguiente, solicito su colaboración para que usted responda con sinceridad el presente, que es confidencial y de carácter anónimo.

Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola casilla, conforme a la siguiente escala:

Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: Satisfacción general						
Nro.	Ítem	1	2	3	4	5
1	La atención de enfermería que recibe mi familiar es adecuada.					
2	Estoy satisfecho con algunas cosas sobre la atención de enfermería que recibe mi familiar.					
DIMENSIÓN: Calidad técnica						
3	Cree que el área donde se encuentra su familiar tiene todo lo necesario para proporcionarle la atención de enfermería.					
4	A veces me pregunto si su diagnóstico y tratamiento son correctos.					
5	Cuando brindan la atención de enfermería a mi familiar, tienen cuidado de verificar todo.					
6	Tengo algunas dudas sobre la capacidad del personal de enfermería que tratan a mi familiar.					

DIMENSIÓN: Interpersonal					
7	El personal de enfermería actúa profesionalmente brindando una atención personalizada.				
8	El personal de enfermería tiene un trato amable y cortés.				
DIMENSIÓN: Comunicación					
9	El personal de enfermería es claro en explicar el motivo de los exámenes de laboratorio.				
10	El personal de enfermería a veces ignora lo que les digo.				
DIMENSIÓN: Aspectos financieros					
11	Estoy seguro que mi familiar puede obtener la atención de enfermería que necesita sin tener que perjudicarme financieramente.				
12	Tengo que gastar mucho más, por la compra de medicamento agotado en farmacia, el cual puedo pagar.				
DIMENSIÓN: Tiempo dedicado por el profesional					
13	Muchas veces el personal de enfermería se apresura demasiado cuando conversamos.				
14	Las enfermeras generalmente están pendientes del cuidado de mi familiar.				
DIMENSIÓN: Accesibilidad y conveniencia					
15	Tengo fácil acceso a los médicos especialistas que necesita mi familiar.				
16	Donde recibe atención médica, mi familiar tiene que esperar demasiado tiempo para recibir tratamiento.				

17	Le resulta difícil de ver a su familiar fuera del horario de visita.					
18	El personal de enfermería atiende al paciente cada vez que necesita o tenga un problema.					

Anexo 3: Consentimiento informado

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

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

Título del proyecto:

“Calidad de atención y satisfacción del familiar en la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de pediatría de un Hospital, 2024”.

Nombre de la investigadora:

Mariela Viviana Ríos Asto

Propósito del estudio: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del familiar a la hospitalización del paciente con leucemia infantil en el servicio de Pediatría de un Hospital, 2024.

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

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

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

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

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Mariela Viviana Ríos Asto, autora de esta investigación.

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

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

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

Fecha:

.....
Firma del participante

Anexo 4: Informe de Turnitin

Reporte de Similitud Turnitin

● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener on 2024-01-11 Submitted works	3%
2	uwiener on 2023-02-06 Submitted works	2%
3	uwiener on 2024-03-03 Submitted works	<1%
4	uwiener on 2024-01-28 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2023-05-15 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-03-09 Submitted works	<1%
7	Submitted on 1693193137652 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-11-18 Submitted works	<1%