



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Tesis

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los
pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital de Lima, 2024

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería**

Presentado por:

Autora: Chauca Izquierdo, Lady Melissa


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7491-9237>

Asesor: Dr. Molina Torres, José Gregorio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 12/08/2025

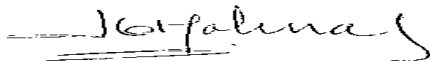
Yo, **Lady Melissa Chauca Izquierdo** egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS HOSPITALIZADOS EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2024**”Asesorado por el docente: José Gregorio Molina Torres DNI : 003560692 ORCID<https://orcid.org/0000-0002-3539-7517> tiene un índice de similitud de **19 (diecinueve) %** con código: 14912:469219028 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
 Lady Melissa Chauca Izquierdo
 DNI: 44922292



.....
 Firma Asesor
 José Gregorio Molina Torres
 DNI: 003560692

Lima, 12 de Agosto del 2025

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis Amores de mi vida mis hijos Fernanda, Cristhofer y Nayla ya que constituyen mi fuerza y motivación para buscar la superación a nivel profesional y de esa manera lograr un futuro más prometedor.

A mis progenitores y hermanos por ser mi fuente apoyo en cada paso que doy a nivel profesional, me dieron palabras de aliento en cada paso del proceso que he desarrollado y me animaron a que siempre sea perseverante y cumpla con mis sueños y metas para crecer cada día como Profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios y la Virgen por darme sabiduría, salud, vida, la Fuerza y Fortaleza para terminar mis estudios de Posgrado y darme la Constancia por escribir mi Tesis.

Gracias a mi universidad por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que tanto Amo, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación.

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de tablas	viii
Resumen.....	1
Abstract.....	2
INTRODUCCIÓN	3
1. CAPÍTULO I: El Problema	5
1.1. Planteamiento del problema	5
1.2. Formulación del problema.....	8
1.2.1. Problema general.....	8
1.2.2. Problemas específicos	8
1.3. Objetivos de la investigación.....	8
1.3.1. Objetivo general	8
1.3.2. Objetivos específicos.....	8
1.4. Justificación de la investigación.....	9
1.4.1. Teórica.....	9
1.4.2. Metodológica.....	9
1.4.3. Práctica	9
1.5. Limitaciones de la investigación	10
1.5.1. Temporal	¡Error! Marcador no definido.
1.5.2. Espacial	¡Error! Marcador no definido.
1.5.3. Población o unidad de análisis	¡Error! Marcador no definido.
2. CAPÍTULO II: Marco Teórico	11
2.1. Antecedentes.....	11

2.2.	Bases Teóricas	15
2.3.	Formulación de hipótesis.....	22
2.3.1.	Hipótesis general	22
2.3.2.	Hipótesis específicas	22
3.	CAPÍTULO III: Metodología	23
3.1.	Método de la investigación.....	23
3.2.	Enfoque de la investigación.....	23
3.3.	Tipo de investigación.....	23
3.4.	Diseño de la investigación.....	23
3.5.	Población, muestra y muestreo	24
3.6.	Variables y operacionalización.....	26
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.7.1.	Técnica	27
3.7.2.	Descripción de instrumentos	27
3.7.3.	Validación	28
3.7.4.	Confiabilidad.....	28
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	29
3.9.	Aspectos de éticos	30
4.	CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	31
4.1.	Resultados.....	31
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados	31
4.1.2.	Prueba de hipótesis	39
4.1.3.	Discusión de resultados	47
5.	CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
5.1.	Conclusiones.....	50

5.2. Recomendaciones	50
6. Referencias.....	52
Anexos	61
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	61
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	62
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	66
Anexo 4: Carta de Aprobación de la Institución para la recolección de datos	68
Anexo 5: Informe del asesor del Turnitin.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba de normalidad de la muestra (n =191)	29
Tabla 2. Tablas cruzadas de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.	31
Tabla 3. Tablas cruzadas de la dimensión técnico y la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.	33
Tabla 4. Tablas cruzadas de la dimensión interpersonal y la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.	35
Tabla 5. Tablas cruzadas de la dimensión entorno y la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.	37
Tabla 6. Rho de Spearman V1 y V2	40
Tabla 7. Rho de Spearman D1 y V2.	41
Tabla 8. Rho de Spearman D2 y V2.	43
Tabla 9. Rho de Spearman D3 y V2.	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.	32
Figura 2. Dimensión técnico y su relación con la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.	34
Figura 3. Dimensión interpersonal y su relación con la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.	36
Figura 4. Dimensión entorno y su relación con la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.	38

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados. **Metodología:** La presente investigación es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, no experimental y transversal, con una muestra de 191 familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados. Con el fin de recopilar información se empleó la encuesta y la observación mediante dos instrumentos un cuestionario y una guía de observación. Una vez culminado el acopio de información de la muestra, previa obtención de las autorizaciones pertinentes, se procedió a la transcripción codificada de las respuestas en una matriz elaborada en Excel. Dichos datos fueron tratados y examinados mediante el SPSS 25.0, generando así indicadores descriptivos presentados en cuadros de distribución y representaciones gráficas. Del mismo modo, se aplicaron análisis inferenciales con el propósito de contrastar las hipótesis, empleando para ello la prueba Rho de Spearman. **Resultados:** Se encontró que la calidad de atención proporcionada por los enfermeros se presentó en un grado medio con un 52.9% y la satisfacción de los familiares fue media en un 61.3%. **Conclusiones:** Se determina que, existe asociación significativa en términos estadísticos entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos, según el $Rho = 0,617^{**}$, siendo una relación moderada y positiva con un nivel confiabilidad del 99 %.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, enfermería.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the relatives of hospitalized pediatric patients. **Methodology:** The present research is applied, with a quantitative approach, correlational level, non-experimental and cross-sectional, with a sample of 191 relatives of hospitalized pediatric patients. In order to collect information, the survey and observation were used using two instruments: a questionnaire and an observation guide. Once the collection of information from the sample was completed, after obtaining the pertinent authorizations, the responses were coded transcription in a matrix prepared in Excel. These data were processed and examined using SPSS 25.0, thus generating descriptive indicators presented in distribution tables and graphical representations. In the same way, inferential analyses were applied in order to test the hypotheses, using Spearman's Rho test. **Results:** It was found that the level of service provided by nurses was at a medium level with 52.9% and family satisfaction was average at 61.3%. **Conclusions:** It is determined that there is a significant association in statistical terms between the quality of nursing care and the satisfaction of the relatives of pediatric patients, according to $Rho = 0.617^{**}$, being a moderate and positive relationship with a 99% reliability level. **Keywords:** Quality of care, satisfaction, nursing, pediatric patients.

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención de enfermería en pediatría es un aspecto fundamental para garantizar el bienestar y la satisfacción tanto de los pacientes más jóvenes como de sus familiares. Los padres confían en que sus hijos recibirán el mejor cuidado posible cuando están enfermos o requieren atención médica, y es responsabilidad de los profesionales de enfermería asegurar que esta confianza se vea reflejada en la calidad de los servicios que brindan. La calidad de la atención de enfermería en pediatría alude a la capacidad de los enfermeros para proporcionar cuidados personalizados y adaptados a las necesidades específicas de los niños, así como para comunicarse de manera efectiva con los padres y hacerlos partícipes en el proceso de atención. Esto implica tener un enfoque centrado en el paciente y su familia, mostrando empatía, compasión y respeto en todo momento.

La satisfacción de los padres en pediatría está estrechamente relacionada con la calidad de la atención de enfermería que se les proporciona a sus hijos. Cuando los padres perciben que sus hijos están siendo bien atendidos, que se les escucha y se les proporciona la información necesaria de manera clara y comprensible, es más probable que se sientan satisfechos con el servicio recibido. Los especialistas en enfermería desempeñan un rol fundamental en la experiencia de los padres en el ámbito pediátrico, ya que son quienes pasan más tiempo con los niños durante su estancia en el hospital o en la consulta médica. Por lo tanto, es fundamental que cuenten con las competencias necesarias para brindar cuidados de calidad, así como con la sensibilidad y el tacto requeridos para establecer una relación de confianza y colaboración con los padres. Pero muchas veces no ocurre ello y los padres tienen una mala percepción del servicio, es por ello que el estudio contó con el propósito de determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados

El capítulo I aborda el planteamiento y formulación del problema, objetivos y justificación del presente estudio.

El capítulo II comprendido como el marco teórico contiene los antecedentes nacionales e internacionales, formulación de la hipótesis y bases teóricas que sustentan, a su vez dan cimiento a la investigación.

En el capítulo III contiene la metodología utilizada, población, técnicas e instrumentos para la recopilación de información como también el procesamiento y aspectos éticos.

El capítulo IV revela los resultados detallando el análisis y discusión dando a conocer lo fructuoso de esta investigación.

Por último, el capítulo V brinda las conclusiones y recomendaciones destacadas de los hallazgos obtenidos.

1. CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La calidad de atención es conocida como la probabilidad que tienen los servicios de salud de lograr un resultado que se ajuste a lo deseado por la población en base a los conocimientos de los profesionales de la salud y el tipo de atención brindada, para establecer el grado de satisfacción se requiere la medición de dicha calidad, y, es en base a los datos obtenidos que se planea la mejora continua de la prestación del servicio de salud, considerando las necesidades del usuario y aquellas preferencias que desea satisfacer. La organización Mundial de la Salud (OMS) informó que hasta el 2020, el 24% (1800 millones de personas) de la población en el mundo tenía problemas para alcanzar servicios de salud esenciales y que sean de calidad. Esta realidad originaba que se produzcan un gran número de muertes de mujeres embarazadas, bebés recién nacidos y neonatos, hechos que pudieron evitarse (1).

De igual forma, según un estudio en el Reino Unido donde se demostró que, aunque los familiares generalmente tenían una percepción promedio de la calidad de la atención de enfermería, se deberían hacer más esfuerzos para mejorar áreas que eran comunes, como atención, preocupación, cortesía y amabilidad, que son esenciales para la enfermería como profesión y calidad en el servicio (2).

En otro estudio realizado en Turquía, se encontró que los progenitores de menores hospitalizados expresaron una valoración moderada respecto a la satisfacción con el tratamiento médico y la asistencia proporcionada por las enfermeras. Entre las percepciones de los padres sobre la ayuda de las enfermeras, el apoyo emocional obtuvo la puntuación más baja, mientras que el apoyo informativo y comunicativo obtuvo la puntuación más alta (3).

En una investigación llevada a cabo en España se indicó que, en el pasado, las evaluaciones de la atención médica se limitaban a resultados técnicos y fisiológicos. Sin embargo, en la actualidad, los sistemas de salud buscan un equilibrio entre una atención

clínicamente efectiva basada en evidencia y una percepción positiva de los pacientes. Se examinan las experiencias de los pacientes con la atención médica para determinar las prioridades para mejorar su calidad (4).

Por otro lado, la Organización Panamericana de Salud (OPS) afirma que los profesionales de enfermería desempeñan funciones básicas y se encuentran en la primera línea en la prestación de servicios de salud dirigidos a personas y a la sociedad (5). En 2020, Parrado y Mirabeyis descubrieron que ciertos comportamientos del cuidado de enfermería en instituciones de salud de Colombia causaban menos satisfacción al paciente y sus familiares, como no preguntar el nombre del paciente, no sentarse con él, animarlo o concentrarse en un solo paciente. Estos comportamientos contribuían a la falta de satisfacción del paciente y sus familiares (6).

A nivel nacional el Informe Técnico Estado de la Niñez y Adolescencia, elaborado en base a los resultados de trimestre de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) actualizado al primer trimestre del año 2021, informa que el 30.9% de niños a nivel nacional han presentado algún problema de salud, de este total de niños, un 29.4% se encontraban en el área urbana y un 35.6% se encontraban en el área rural. Un 21.3% presentaba algún síntoma o malestar y un 14.7% necesitó atención por enfermedad o accidentes, todos estos menores de edad requirieron de atención médica hospitalaria puesto que ocurría con ellos fue considerado como problema crónico de salud, y a pesar de eso existió un 57.3% que no realizaron consulta alguna por el padecimiento que presentaban, encontrándose entre las razones para no hacerlo el maltrato del personal de salud o mala experiencia adquirida al momento de recibir la atención en centros de salud (7).

Asimismo, en nuestro país se fomentan pocas estrategias que permiten mejorar la calidad de los servicios de salud, los cuales son influenciadas por el proceso cultural arraigado y por los actores políticos que tienen poder; por lo que, la insatisfacción de los padres de familia

por la calidad del servicio brindado a sus menores hijos, mayormente fueron generados por el entorno hospitalario, las exposiciones a los procedimientos médicos, la separación de los padres y la incertidumbre acerca del trato y la conducta del personal médico, los cuales representan cerca del 45% de la percepción negativa de la calidad en el servicio (8).

Como también se observó en el estudio de Céspedes y Lévano, donde establecieron que, en el año 2020, el 93,3% alcanzaba una satisfacción media en relación con la atención que se les brindó mientras estaban en hospitalización, y el 66,7% no alcanzó satisfacción con la atención de enfermería recibida (9). Es así que se menciona que la baja calidad de atenciones se ha convertido en un gran obstáculo para frenar los problemas de salud con éxito, por lo que se incurre en la importancia de constantes evaluaciones y adopción de alternativas de solución (10).

La investigación se desarrolló en un hospital de Lima donde se observó que algunos familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados estaban inconformes con el servicio que se le brindaba principalmente con la falta de interés de algunos personales de enfermería en brindar información sobre los pacientes, también porque a veces no logran comprender los términos de estos profesionales, lo que implica una mala comunicación, además de ello al conversar con algunos profesionales refieren que la falta de personal hace poco probable que se atienda a todos los familiares siendo una mayor prioridad la atención de los pacientes. Es así que, esta investigación vio importante explorar la percepción que tienen los familiares de pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital de Lima respecto a la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería, puesto que estaría influyendo en la satisfacción de estos usuarios durante su estancia hospitalaria.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital de Lima, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

Identificar cómo la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La disertación se sustenta teóricamente, porque a través de un análisis de las investigaciones y artículos de fuentes confiables se abordaron diversas definiciones con el fin de facilitar la comprensión sobre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos internados, este conocimiento podrá ser de utilidad como base teórica contribuyendo a la solución de los conflictos generados con la atención que reciben por parte de enfermeras, esto fundamentado por teorías como el cuidado humanizado de Jean Watson.

1.4.2. Metodológica

En la presente investigación está diseñada en la dirección del método científico, siendo esta a su vez objetiva, se aplicó un enfoque de estudio cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, utilizando instrumentos debidamente validado por juicio de expertos para la medición de las variables (un cuestionario del autor Pariona en cuanto a la primera variable, y para medir las “satisfacción de los familiares”, un cuestionario que consta de 16 ítems del autor Verastegui (2021), logrando que el estudio sea de uso relevante para para futuras investigaciones con enfoques afines.

1.4.3. Práctica

La disertación contó con el fin de examinar el vínculo existente entre la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería y el grado de satisfacción de familiares de pacientes pediátricos hospitalizados, entonces, los resultados obtenidos evidencian si el grado de satisfacción que tienen los familiares de pacientes pediátricos internados es influenciado por el servicio proporcionado por las enfermeras, con lo cual el hospital podrá darse cuenta si está cumpliendo con otorgar una atención hospitalaria y de calidad para pacientes pediátricos y si deja satisfechos a los familiares con lo cual podrán hacerse acciones

de mejora y potencialización de la atención, en este punto es importante recordar que la calidad de la atención ofrecida a un paciente es parte de su sanación, entonces es vital que la misma sea de calidad. Asimismo, los resultados pueden ser usados por otros hospitales que otorgan atención hospitalaria pediátrica, para que consideren evaluar la atención proporcionada por los especialistas en enfermería y la satisfacción con la hospitalización que brindan a pacientes pediátricos, para identificar debilidades y mejorarles, así como optimizar sus fortalezas.

1.5. Limitaciones de la investigación

El estudio se realizó en un solo hospital de Lima y con familiares de pacientes pediátricos, lo que limita la generalización de los resultados. Asimismo, al usar encuestas, los hallazgos pueden estar influenciados por percepciones subjetivas y factores externos como la condición del paciente o la carga laboral del personal de enfermería. Además, al ser un estudio correlacional transversal, no permite establecer relaciones de causalidad entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los familiares.

2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Zoloaga (11) en el año 2022 realizaron en Argentina un estudio con el objetivo de “evaluar la percepción sobre la calidad de atención recibida de parte del talento humano enfermero, por los familiares de los usuarios hospitalizados en UCIN”. Estudio descriptivo cuantitativo, con una muestra de 27 madres. Los datos obtenidos en cuanto a si el familiar del paciente hospitalizado considera que el cuerpo de enfermeros del servicio, lo mantiene adecuadamente informado en cuanto al estado de salud de su familiar, se observa que en mayor medida se respondió con un 61% por la opción Casi Siempre, luego le sigue Siempre con un 22%, con un 15% A veces y un 2% la opción Nunca. Se concluye que cada una de sus dimensiones evaluadas, desde la perspectiva del usuario y su familia, la calidad es considerada en términos de calidad regular, es decir que esta no logra cubrir o encuadrar completamente las expectativas estándar de los usuarios y sus familiares. El estudio evidencia que los elementos analizados no se ajustan a los niveles de satisfacción de los familiares de los usuarios, permitiendo inferir que existe una inclinación a estados de insatisfacción por parte de los mismos en el servicio

Khatatbeh et al. (12) en el año 2021 en Hungría realizaron un estudio con el objetivo de “evaluar la satisfacción laboral, el apoyo social y los eventos adversos percibidos por los pacientes.” Este estudio utilizó un diseño correlacional transversal. Se seleccionó aleatoriamente una muestra de 225 enfermeras pediátricas de 9 hospitales jordanos. El estudio fue diseñado e informado según la lista de verificación STROBE. Hubo una correlación positiva significativa entre la satisfacción laboral de las enfermeras pediátricas y el apoyo social que recibieron en un 65%. También se encontraron asociaciones negativas significativas entre los eventos adversos y el apoyo de la familia y el supervisor. Se concluyó que el apoyo del

supervisor fue un predictor negativo significativo de úlceras por presión y caídas de pacientes, y el apoyo familiar fue un predictor significativo de la satisfacción laboral de las enfermeras pediátricas.

Ferreira et al. (13) en el año 2021 realizaron en Portugal un estudio con el objetivo de “Evaluar los determinantes de la satisfacción del cliente en un servicio público de hospitalización pediátrica y proponer algunas estrategias para mejorar la experiencia del consumidor y del cliente”. Utilizamos un análisis de satisfacción del cliente multicriterio para estimar la función de valor asociada con cada (sub)criterio de satisfacción y determinar las ponderaciones correspondientes. Describimos criterios de satisfacción (según el modelo Kano), evaluamos las necesidades del cliente y sus posibles mejoras, y proponemos prioridades estratégicas y oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente. Resultados: Se halló que la satisfacción del cliente fue baja en un 32% con una calidad del servicio regular en un 48%. Conclusiones: principalmente la calidad del servicio fue baja en la comunicación del personal con los familiares lo que obtuvo una baja satisfacción del servicio.

Benitez (14) en el año 2020 en Colombia realizaron un estudio, con el objetivo de “Realizar una revisión de investigaciones de la percepción del cuidador principal sobre la calidad del cuidado de enfermería en pacientes pediátricos durante la estancia hospitalaria.” Revisión descriptiva sobre artículos y tesis de grado actualizados; Se realizó una búsqueda bibliográfica en revistas como Elsevier, Journal of Nursing UFPE / Revista de Enfermagem UFPE, Revista Cuidarte. Se revisaron 72 artículos publicados entre 2010 y 2020 y se seleccionaron 38 referencias. Resultados: El análisis identificó las siguientes categorías: "Percepción de Satisfacción", "Seguridad del Paciente", "Atención Centrada en la Familia" y "Atención Humanizada". Los hallazgos de la auditoría indican esfuerzos para desarrollar un programa de mejora continua destinado a mejorar la CA brindada y la conformidad del usuario y la familia. Conclusiones: Examinar la satisfacción de los cuidadores primarios de pacientes

pediátricos proporciona una base para identificar pilares que contribuyen a la mejora continua de la atención al reconocer el papel de cada actor involucrado.

Enskär et al. (15) en el año 2020 realizaron en Suecia un estudio con el objetivo de “describir los niños pequeños con cáncer y las experiencias de sus padres sobre las prácticas de cuidado de las enfermeras durante un período de 3 años, desde el diagnóstico hasta el seguimiento”. Este estudio utiliza entrevistas semiestructuradas con 25 niños de 1 a 6 años que recibieron un diagnóstico de cáncer y sus padres, todos conectados a una unidad de oncología pediátrica en Suecia. El resultado muestra que, el cuidado fue percibido como regular en un 45% donde la conformidad de los papás con las prácticas de cuidado de las especialistas en enfermería en un 38%. Se concluye que el cuidado se relaciona con la satisfacción del familiar por lo que se hace necesario la creación de un plan de cuidados de enfermería o guía clínica que sea estándar y contenga instrucciones detalladas sobre las diferentes fases de las prácticas de cuidados clínicos de enfermería.

Nacionales

Quispe et al. (16) en el año 2023 realizaron en Moquegua un estudio con el objetivo de “Entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico hospitalizado en el Hospital Regional Moquegua 2023”. Investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental. Se contó con la colaboración de 114 familiares de pacientes pediátricos hospitalizados. Se les administró el cuestionario de percepción de la familia sobre el grado de excelencia en la atención proporcionada por los especialistas en enfermería y el cuestionario de satisfacción del cuidado de enfermería. Resultó que el 76.3% (87) de las familias estaban satisfechas con el cuidado que recibieron. De ellos, el 50.9% (58) consideraba la calidad del cuidado muy alta, el 24.6% (28) lo consideraba muy alto y el 0.9 %

(1) lo consideraba media. Conclusión: Existe una relación significativa y directa a un nivel de significancia de 5% entre los fenómenos llevados a cabo en la investigación (p valor = 0.000).

Collachagua (17) en el año 2023 realizaron en Lima un estudio con el objetivo de “establecer la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen 2022”. Metodología basada en datos cuantitativos No experimental, descriptivo, transversal y correlacional. Resultados: El grado de conformidad de los usuarios que acuden al ámbito de emergencia es alto, con un resultado de 0.04 en la prueba de Friedman; el 77.85% de la población dice que está satisfecho con la atención que brinda la enfermería en el área de emergencia, con un resultado de 0.000 en la prueba de Friedman. Conclusión. Se encontró una asociación entre los fenómenos llevados a cabo en la investigación, con un resultado de 0.000.

Gaspar et al. (18) en el año 2022 realizaron en Lima un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la satisfacción de los padres y la calidad de atención de los profesionales de enfermería a niños con infecciones respiratorias agudas”. Diseño descriptivo, no experimental, correlacional y transversal. La muestra consistió en 35 padres de familia a quienes se les emplearon dos instrumentos. Resultantes: el 57,1% (20 padres) expresó una satisfacción media y el 65,7% (23 padres) expresó una percepción media de la calidad del cuidado enfermero. Sin embargo, se descubrió una asociación positiva entre la excelencia en la atención proporcionada por la enfermera y el grado de conformidad de los padres ($r=0,81$; $P=0,000$). En conclusión, se evidenció una asociación favorable entre los fenómenos llevados a cabo en la investigación,

Villavicencio (19) en el año 2022 realizó en Cusco un estudio con el objetivo de “establecer la relación de calidad de atención de enfermeras en el nivel de satisfacción de mamás de niños internados en un hospital del Cusco”. Investigación básica, no experimental,

transversal y correlacional, contó con la colaboración de 50 mamás de niños hospitalizados. Para cada variable, se utilizaron dos cuestionarios escala Likert. Como resultados se halló una calidad de atención regular en un 54% y una satisfacción media en un 48%. Se llegó a la conclusión de que no hay una asociación relevante entre los fenómenos llevados a cabo en la disertación.

Saavedra (20) en el año 2021 realizó en Loreto un estudio con el objetivo de “Identificar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería de los tutores de familia los niños hospitalizados en la Unidad de Cuidados intensivos”, se trabajó con 20 padres de familia. La técnica empleada fue la entrevista. El método fue el cuestionario Care-Q. Resultados: la edad de los padres era entre 18 y 26 años, el 70% eran mujeres, el 55 % eran amas de casa, el 65 % tenían educación secundaria, el 84,2 % expresaron satisfacción alta y el 15,8 % expresaron satisfacción media. Conclusiones: las dimensiones de confort, anticipación, confianza, monitoreo y seguimiento, estancia hospitalaria y accesibilidad se relacionaron con un alto nivel de satisfacción (100 %) y $p=0.032$.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de atención de enfermería

La calidad de la atención se refiere a la expectativa de brindar al usuario el mayor y más completo beneficio con el menor riesgo (21). Desde la perspectiva del usuario, esta excelencia se manifiesta mediante intervenciones puntuales, condiciones físicas adecuadas, cordialidad en la interacción clínica y reputación organizacional. Para los profesionales, en cambio, se fundamenta en criterios epistémicos, metodológicos y de innovación aplicada. En cambio, para los pagadores de servicios, se refleja en la efectividad de las intervenciones y el abordaje o prevención de la enfermedad (22).

Así mismo, es todo acto administrativo que realiza el enfermero en la gestión de enfermería, construyendo relaciones para comprender a los usuarios, cualquiera que sea su condición, enfatizando el nivel de prevención, actuando en la enfermedad y en la salud (23).

Constituye un entramado de procedimientos y saberes sustentados en la evidencia, lo que confiere coherencia y juicio crítico a sus intervenciones, erigiéndose como el cimiento esencial del quehacer enfermero. Se realizó en situaciones de emergencia (24). La calidad de la atención, en sí misma, se refiere a la implementación de procesos y acciones que devuelvan a cada paciente a un determinado nivel de salud (25).

2.2.1.1 Dimensiones de calidad de atención de enfermería

Técnico: Son los parámetros esenciales de configuración y operatividad que deben observar los prestadores de servicios sanitarios durante el desarrollo de sus intervenciones asistenciales. Se consideran suficientes y necesarios para la prestación eficiente de atención médica (26). Además, se basa en procedimientos y lineamientos de enfermería con respaldo científico y técnico para brindar una atención proporcionada al usuario. Tiene componentes fundamentales para mejorar la salud y reducir los riesgos en el proceso, como la eficacia (que se refiere al ideal de lograr beneficios para la salud mediante el uso preciso de normas técnicas) y la seguridad (27).

Interpersonal: Esta se origina en el vínculo terapéutico establecido entre un sujeto en situación de vulnerabilidad y el profesional de enfermería orientado a atender sus demandas, adquiriendo mayor relevancia en el ámbito quirúrgico, donde los pacientes pasan por una serie antes de todos los procedimientos. de emociones, causas de experimentar ansiedad, miedo, amenazas para su forma de vida, integridad corporal e incluso la vida misma (28).

Entorno: Es el entorno donde las organizaciones de salud brindan atención médica, comodidad, privacidad y buen ambiente a las personas. Mientras realizan los procedimientos de detección necesarios, las enfermeras crearán un ambiente de confianza que respete la privacidad (29). La dimensión del entorno físico incluye cómo está estructurada la institución y cómo funcionan los servicios de salud. Tiene las siguientes características: Tangibilidad y accesibilidad (30).

Modelo de Calidad de Donabedian

El modelo de Donabedian sostiene que la calidad en los servicios de salud puede evaluarse a través de tres componentes fundamentales: estructura, proceso y resultado. La estructura se refiere a los recursos físicos, humanos y organizativos disponibles; el proceso, a la manera en que se lleva a cabo la atención, incluyendo la comunicación y los procedimientos; y el resultado, a los efectos de la atención sobre la salud y satisfacción del paciente y su familia. Este modelo es ampliamente utilizado para medir y mejorar la calidad de atención, ya que permite relacionar directamente las acciones del personal de salud con los resultados percibidos, asegurando una atención más eficiente y centrada en las necesidades de los pacientes (31).

Teoría de Enfermería de Virginia Henderson

La teoría de Henderson define la enfermería como la asistencia a las personas para realizar actividades que contribuyen a su salud, recuperación o muerte pacífica, cuando estas no pueden hacerlo por sí mismas debido a falta de fuerza, conocimiento o voluntad. Esta perspectiva enfatiza la atención integral del paciente, considerando sus necesidades físicas, psicológicas y sociales. La aplicación de esta teoría permite sustentar la calidad de atención en enfermería, ya que evalúa cómo el personal contribuye al bienestar y la autonomía del paciente, lo que a su vez influye en la satisfacción de los familiares y en la percepción de un cuidado de calidad (32).

2.2.1.2 Atención de enfermería en pacientes pediátricos

Una de las ramas de lo que comprende la enfermería en específico vendría a ser el área pediátrica del sector salud, este mismo comprende el trato y cuidado de pacientes en etapas de niñez y adolescencia, que toma posición como un componente social de identificación con poblaciones vulnerables en los que se precisa tener este tipo de guías y cuidados, en lineamiento con la necesidad presente para diferentes situaciones que sean necesarias de manera personal, familiar y general (33).

A su vez en torno a esta especialidad se desarrollan labores clave que comprenden la transición del ser humano durante toda su etapa desde que forma su personalidad hasta que se cimente en la adultez; es entonces que, se debe de tener en cuenta un acompañamiento capaz de facilitar vínculos estratégicos de formación y comunicación para con los cuidados que se puedan administrar enfocados en la persona que los recibe, y gestionados con toda la marcha tecnológica, experimental y de asesoría estratégica (34).

Lo que conlleva a posicionar a la enfermería pediátrica como una especialidad a la que siempre se le tiene que tener un liderato y atención concisa, esto con el propósito de favorecer y establecer formas de ayuda colectiva capaces de entablar una colaboración eficaz en su mismo medio; con tal objetivo, es sustancial que como profesionales en este campo, se desenvuelvan y expandan su conocimiento en todo ámbito posible para que el compromiso realizado en pro de brindar ayuda sea totalitario y no tenga fallas, siendo capaces entonces de implementar lazos confiables y visiones en una sola línea de beneficio para las comunidades (35).

Este mismo concepto define a la enfermería como una disciplina de orden empático, más aún si hablamos de su rama en pediatría, conceptualizando su razón como ciencia en cuanto a desarrollar actividades llamativas que promuevan el cuidado propio teniendo por ejemplo el aprendizaje como forma de juego para su comprensión (36).

Por consiguiente, especifica que este tipo de nuevas metodologías ha tenido resultados favorables con evidencias significativas en el aprendizaje para niños y adolescentes. Además, este tipo de interacciones cambia la relación existente entre los profesionales encargados del cuidado y los pacientes atendidos, con el fin de convertir este tipo de concepto de trabajo en un ambiente mucho más humano (37).

2.2.2. Satisfacción de los familiares

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, la satisfacción se comprende como el modo en el que una persona reacciona, responde y sobre todo se tranquiliza ante un hecho de manera mesurada, esta misma reacción es relacionada a una queja o reclamo previo ante un sentimiento o adversidad. Directamente relacionado a este concepto se encuentra la satisfacción familiar que viene a ser la constitución del como percibimos de manera subjetiva el mecanismo de funcionamiento que engloba a la familia, que a su vez recopila factores vinculados a la responsabilidad afectiva, la comunicación asertiva y la adaptación a manera de resolución de problemas (38).

Así pues, se plantea a este tipo de satisfacción como una respuesta de tipo emocional ligada a la familia en conjunto con la comunicación que deben tener cada miembro en una familia conformada por padres e hijos, asimismo, esta vinculación afectiva se ve plasmada en la adaptación de estos miembros a razón del entorno que los rodea (39).

Es esencial que los padres de los usuarios atendidos estén satisfechos para relacionarlo con un nivel óptimo de excelencia, ya que el núcleo familiar desempeña un rol importante en la motivación de sus hijos. Esto está relacionado con la autoestima y la forma en que se sienten los niños, lo que influye en su relación con los enfermeros y en su recuperación y estadía en el hospital (40).

2.2.2. Dimensiones de la satisfacción de los familiares

Cuidado técnico profesional: Los prestadores de servicios de salud deben cumplir con estos requisitos estructurales y procedimentales básicos en el desarrollo de los servicios de salud. Se estiman como elementos idóneos e imprescindibles para funcionar eficazmente en el marco de la prestación de servicios de salud. Los servicios de saneamiento reducen significativamente el riesgo de vida o salud de los usuarios (41).

Además, se sustenta en directrices y marcos operativos enfermeros con fundamento empírico y metodológico para la intervención clínica con el paciente. Toman en cuenta aspectos importantes como la eficacia (que se refiere al ideal de los beneficios para la salud obtenidos mediante el uso preciso de estándares técnicos) y la seguridad (que se refiere a la forma en que se brinda la atención, o la estructura de la atención) y se brindan para mejorar los resultados de salud (42).

Confianza: Un factor crucial es la capacidad de realizar los servicios prometidos de manera oportuna y precisa. Este factor estaba relacionado con el enfoque confiable y preciso de los enfermeros, que también brindaron un cuidado adecuado y minucioso. Las propiedades que se derivan se consideran (43). Además, este componente de garantía está relacionado con la calidad de la prestación del servicio. La confiabilidad también se refiere a la probabilidad de completar una tarea específica sin error en circunstancias específicas y durante un período de tiempo más largo (44).

Entorno: Son las características físicas que los pacientes que reciben hemodiálisis experimentan. Hacen alusión a las condiciones físicas del entorno, al equipamiento disponible, al recurso humano, a los medios de comunicación utilizados, así como a la higiene y al nivel

de confort ofrecido. Estos elementos están fuera de la vista de los usuarios de las instalaciones hospitalarias, lo que dificulta su atención efectiva (45).

2.2.3. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

Watson estudia enfermería con fundamentos espirituales y filosofía (existencial-fenomenológica). Él cree que la enfermería es el ideal moral y ético. Dicho de otro modo, el cuidado humano es un tipo fundamental de relación terapéutica entre las personas. Es intersubjetivo, transpersonal y relacional. Esto permitió a Watson articular sus premisas teóricas y fundamentales de enfermería. En su teoría, Watson menciona las premisas teóricas y fundamentales de la enfermería (46):

Premisa 1: "La enfermería (y la enfermería) existe en todas las sociedades.

Premisa 2: "Aclarar la ayuda y los sentimientos es la mejor manera de experimentar el vínculo y asegurar un cierto nivel de comprensión entre la enfermera y el paciente".

Premisa 3: "El grado de sinceridad y sinceridad expresado por las enfermeras está relacionado con el tamaño y el efecto de los cuidados de enfermería".

Asimismo, las premisas subyacentes reveladas reflejan las dimensiones relacionales, trascendentes y espirituales que caracterizan su obra. Al incorporar la confluencia de sus puntos de vista y valores sobre la vida, proporciona la base para un mayor desarrollo de su teoría: los sentimientos y pensamientos de una persona son ventanas a su alma limitadas por el tiempo y el espacio, pero mente y alma pero no limitadas por el En el universo físico, las personas pueden acceder a su cuerpo, mente y alma, simplemente viéndolo como un todo. El espíritu de cada hombre, la profundidad de cada hombre o el alma (espíritu) de cada hombre está dentro de él, y ese hombre necesita la ayuda y el amor de los demás para encontrar las respuestas a la luz de todo ello; La experiencia momentánea es un campo fenomenológico (47).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital de Lima, 2024.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital de Lima, 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados

3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Para lograr los objetivos de la investigación se utilizó el método hipotético deductivo. Es aquel que parte de una hipótesis sustentada por el desarrollo teórico de una determinada ciencia, que, siguiendo las reglas lógicas de la deducción, permite llegar a nuevas conclusiones y predicciones empíricas, las que a su vez son sometidas a verificación (48).

3.2. Enfoque de la investigación

Se empleó el enfoque cuantitativo. Se orienta a la obtención y la evaluación de información cuantificable con el propósito de evaluar fenómenos, reconocer regularidades y establecer vínculos, recurriendo a métodos rigurosos y recursos analíticos de carácter estadístico (48).

3.3. Tipo de investigación

Según su finalidad la presente investigación es aplicada porque la razón de su existencia es desempeñar un papel activo en la solución del problema en cuestión utilizando el conocimiento y aplicándolo de manera práctica (50).

3.4. Diseño de la investigación

Es no experimental puesto que no se intervinieron ni modificaron los fenómenos, sino que se observaron tal como se presentaban en su contexto natural; además, se llevó a cabo en un grupo específico, dentro de un contexto espacial y temporal definido. Además, el estudio fue de corte transversal porque se desarrollará en un solo momento y un lugar indicado (51). Por otro lado, en cuanto al alcance o nivel se trabajó con el correlacional es la que tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado (52).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

El número total de individuos o grupos que exhiben o es probable que exhiban la característica que desea estudiar (53) La población estuvo constituida por 378 familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

Criterios de inclusión:

- Familiares encargados del cuidado de pacientes pediátricos mientras se encuentra hospitalizado.
- Familiares de pacientes pediátricos entre los seis y los doce años.
- Familiares de pacientes pediátricos hospitalizados más de tres días.
- Familiares de pacientes pediátricos que firmaron el consentimiento informado para ser parte del estudio.

Criterios de exclusión

- Familiares de pacientes pediátricos que solo acuden a visitarlo en tiempos cortos mientras se encuentra hospitalizado.
- Familiares de pacientes pediátricos menores a los seis años.
- Familiares de pacientes pediátricos mayores a los doce años.
- Familiares de pacientes pediátricos hospitalizados en tiempos menores a tres días.

Muestra

Fracción de toda la población, donde presenta características suficientes para obtener un resultado significativo en su estudio (53). Con el fin de definir la magnitud de la muestra se aplicó la siguiente fórmula pertinente a una población finita:

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Donde:

- N : Población (378)
 Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)
 P : Probabilidad de éxito (0.5)
 Q : Probabilidad de fracaso (0.5)
 E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{378 \cdot 1.96^2 \cdot (0.5 \times 0.5)}{(378-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \cdot (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 191$$

De igual manera, la muestra de la investigación fueron 191 familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

Muestreo

Es el probabilístico aleatorio simple, es una técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que por lo tanto están incluidos en el marco muestral tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra (54).

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta técnica estructurada muy utilizada en la investigación por su rápida obtención de datos de una población determinada (55).

3.7.2. Descripción de instrumentos

a) Instrumento para medir la variable calidad de atención de enfermería:

Para medir la “**calidad de atención de enfermería**”, se hizo uso de un cuestionario que constan de 23 ítems del autor Pariona (56), en el año 2018 en Perú considerando 3 dimensiones: Técnico (9 ítems); Interpersonal (7 ítems) y Entorno (7 ítems).

Además, será medido con una escala tipo Likert: Malo (1), Regular (2), Bueno (3), Excelente (4).

Para la categorización de la variable, se utilizó las siguientes escalas de evaluación:

Alta (69-92)

Media (46-68)

Baja (23-45)

b) Instrumento para medir la variable satisfacción de los familiares:

Para medir las “**satisfacción de los familiares**”, se hizo uso de un cuestionario que consta de 16 ítems del autor Verastegui (57), en el año 2023 en Perú considerando 3 dimensiones: Cuidado Técnico-Profesional (6 ítems), Confianza (6 ítems) y Aspectos Tangibles (4 ítems).

Además, fue medido con una escala tipo Likert: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5).

Para la categorización de la variable, se utilizará las siguientes escalas de evaluación:

Alta (59-80)

Media (37-58)

Baja (16-36)

3.7.3. Validación

a) Validación de la variable calidad de atención de enfermería:

Validado en el estudio de Pariona (56), en el año 2018 en Perú por tres jueces expertos donde se llegó a 96.3% de concordancia entre los expertos.

b) Validación de la variable satisfacción de los familiares

Validado en el estudio de Verastegui (57), en el año 2023 en Perú por tres jueces expertos. Un promedio de validez del 100%. Por lo cual, es un instrumento aplicable y beneficioso para la investigación.

3.7.4. Confiabilidad

a) Confiabilidad de la variable calidad de atención de enfermería:

La confiabilidad del instrumento se realizó en el estudio de Pariona (56), en el año 2018 en Perú A través de una prueba piloto con 20 personas, obteniendo un resultado de 0.854 de Alfa de Cron Bach, una confiabilidad alta

b) Confiabilidad de la variable satisfacción de los familiares

La confiabilidad del instrumento se realizó en el estudio de Verastegui (57), en el año 2023 en Perú mediante la prueba piloto con 20 personas, obteniendo un resultado de 0.936 de Cron Bach, una confiabilidad alta.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Tras la obtención de los registros, respaldada por las autorizaciones pertinentes, se realizará la codificación de las respuestas en una matriz de Excel, la cual será sometida a procesamiento y análisis mediante el software SPSS 25.0. Este procedimiento permitirá generar métricas descriptivas mediante tablas y gráficos, además de aplicar análisis inferencial para validar las hipótesis planteadas, utilizando el coeficiente Rho de Spearman para determinar el grado de asociación entre los fenómenos

Se realizó la prueba de normalidad Kolmogórov–Smirnov (Tabla b.) al presentar una muestra > 50 , obteniendo que los datos no siguen una distribución normal, utilizando la prueba no paramétrica, coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 1. Prueba de normalidad de la muestra (n =191)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención de enfermería	,291	191	,000	,775	191	,000
Técnico	,268	191	,000	,782	191	,000
Interpersonal	,326	191	,000	,760	191	,000
Entorno	,346	191	,000	,747	191	,000
Satisfacción de los familiares	,336	191	,000	,756	191	,000
Cuidado técnico profesional	,330	191	,000	,751	191	,000
Confianza	,299	191	,000	,779	191	,000
Aspectos tangibles	,273	191	,000	,787	191	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia en la Tabla 1. que el valor sig. < 0.05 , por lo tanto, los datos no provienen de una distribución normal.

3.9. Aspectos de éticos

Prieto (58), menciona que los principios bioéticos son los siguientes:

Principio de autonomía

Los participantes de la investigación gozan de autonomía en el desarrollo de esta investigación, puesto que fue voluntaria su participación, se respetó su decisión de participar.

Principio de beneficencia

Fue de conocimiento de la muestra de estudio aquellos beneficios a los que podrán acceder con el desarrollo de la investigación.

Principio de no maleficencia

A los involucrados se les informará que su intervención en la investigación no conlleva amenaza alguna para su bienestar físico ni compromete su integridad, ni la de sus familiares internados.

Principio de justicia

Los colaboradores en la investigación fueron tratados con equidad, con respeto y de forma cordial.

4. CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

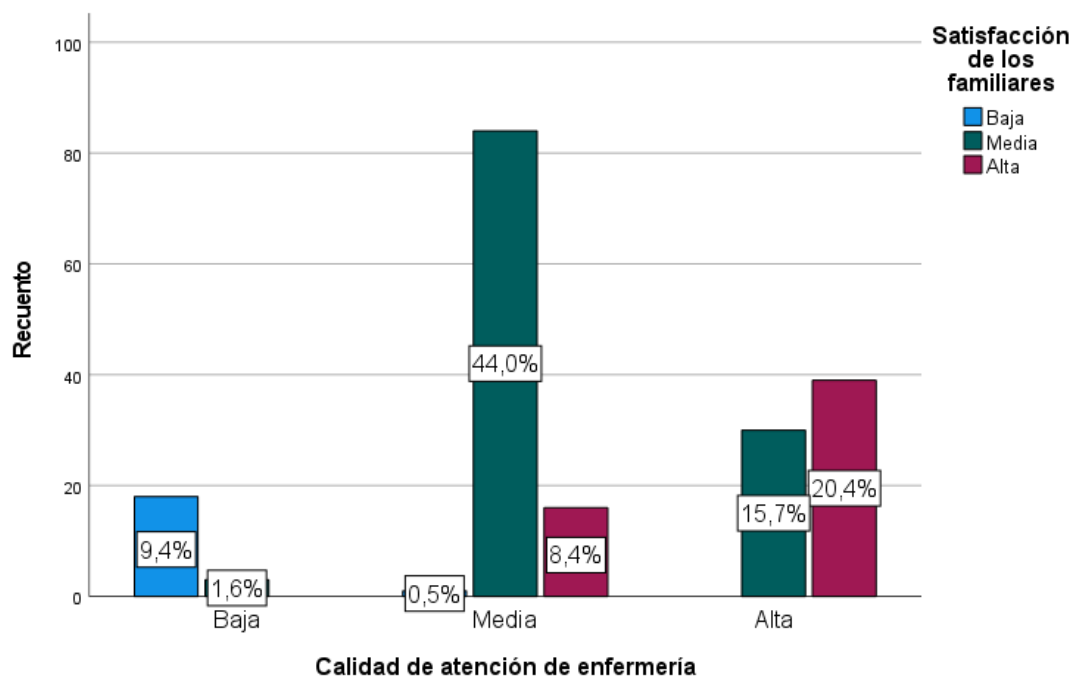
Tabla 2. Tablas cruzadas de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

		Satisfacción de los familiares			Total
		Baja	Media	Alta	
Calidad de atención de enfermería	Baja	18 9,4%	3 1,6%	0 0,0%	21 11,0%
	Media	1 0,5%	84 44,0%	16 8,4%	101 52,9%
	Alta	0 0,0%	30 15,7%	39 20,4%	69 36,1%
Total		19 9,9%	117 61,3%	55 28,8%	191 100,0%

Fuente. Cuestionario de V1 y V2.

Mostramos en la Tabla 2, la calidad del cuidado con la satisfacción del paciente, encontrándose que la calidad de atención de enfermería promedio con satisfacción de los familiares es 44.0% (figura 1).

Figura 1. La calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.



Fuente. Cuestionario de V1 y V2.

Analizando el primer objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

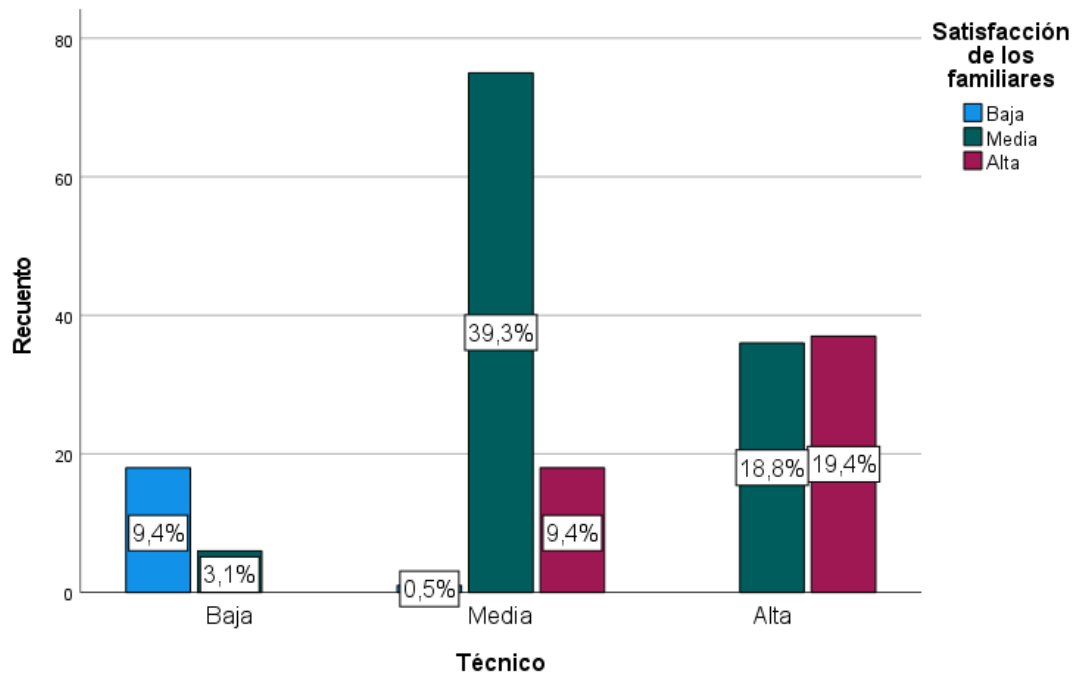
Tabla 3. Tablas cruzadas de la dimensión técnico y la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados

		Satisfacción de los familiares			Total
		Baja	Media	Alta	
Técnico	Baja	18 9,4%	6 3,1%	0 0,0%	24 12,6%
	Media	1 0,5%	75 39,3%	18 9,4%	94 49,2%
	Alta	0 0,0%	36 18,8%	37 19,4%	73 38,2%
Total		19 9,9%	117 61,3%	55 28,8%	191 100,0%

Fuente. Cuestionario de V1 y V2.

Mostramos en la Tabla 3, la dimensión técnico con la satisfacción de los familiares, encontrándose que la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico promedio con satisfacción de los familiares es 39.3% (figura 2).

Figura 2. Dimensión técnico y su relación con la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.



Fuente. Cuestionario de V1 y V2.

Analizando el segundo objetivo de Identificar la relación entre la dimensión técnico y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

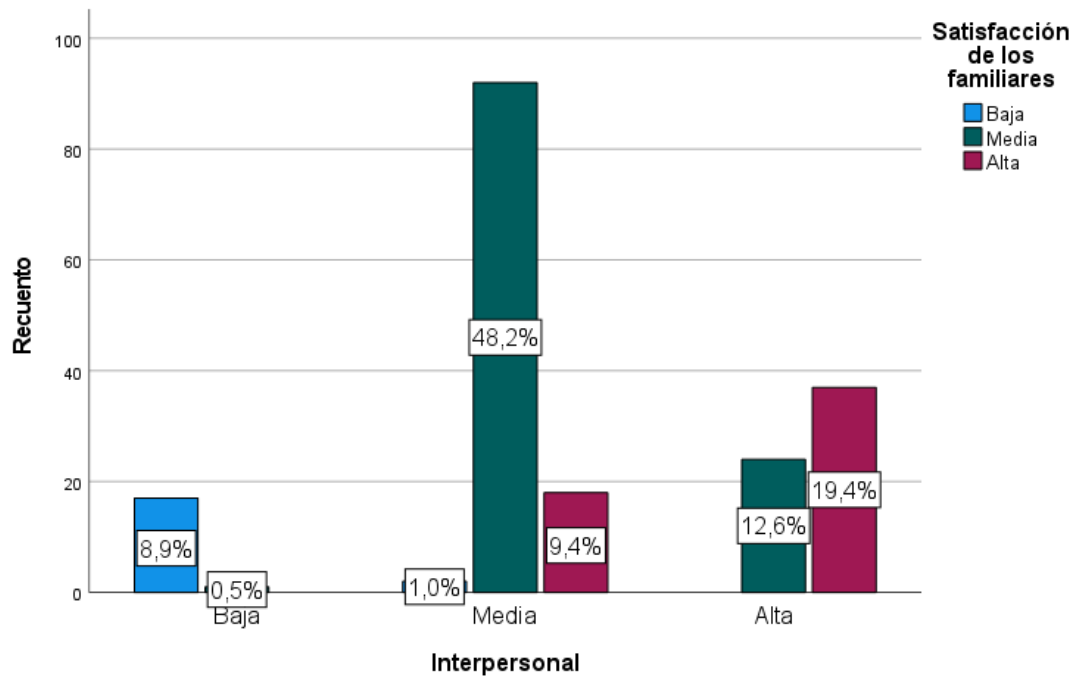
Tabla 4. Tablas cruzadas de la dimensión interpersonal y la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados

		Satisfacción de los familiares			Total
		Baja	Media	Alta	
Interpersonal	Baja	17 8,9%	1 0,5%	0 0,0%	18 9,4%
	Media	2 1,0%	92 48,2%	18 9,4%	112 58,6%
	Alta	0 0,0%	24 12,6%	37 19,4%	61 31,9%
Total		19 9,9%	117 61,3%	55 28,8%	191 100,0%

Fuente. Cuestionario de V1 y V2.

Mostramos en la Tabla 4, la dimensión interpersonal con la satisfacción de los familiares, encontrándose que la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal promedio con satisfacción de los familiares es 48.2% (figura 3).

Figura 3. Dimensión interpersonal y su relación con la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.



Fuente. Cuestionario de V1 y V2.

Analizando el tercer objetivo de identificar cómo la dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

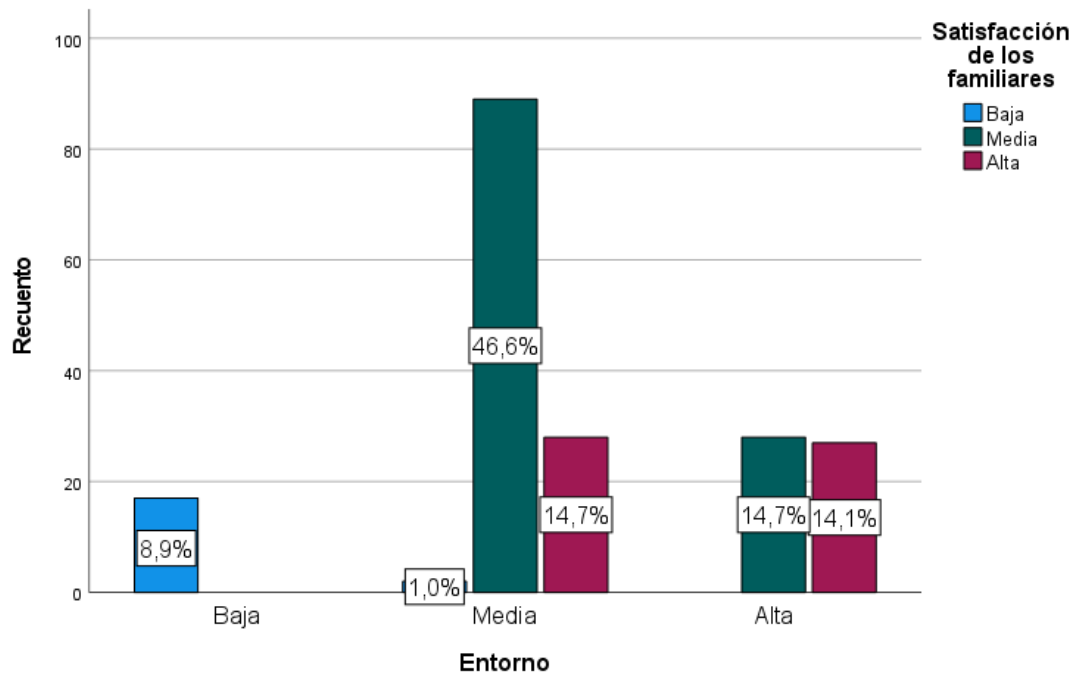
Tabla 5. Tablas cruzadas de la dimensión entorno y la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

		Satisfacción de los familiares			Total
		Baja	Media	Alta	
Entorno	Baja	17 8,9%	0 0,0%	0 0,0%	17 8,9%
	Media	2 1,0%	89 46,6%	28 14,7%	119 62,3%
	Alta	0 0,0%	28 14,7%	27 14,1%	55 28,8%
Total		19 9,9%	117 61,3%	55 28,8%	191 100,0%

Fuente. Cuestionario de V1 y V2.

Mostramos en la Tabla 5, la dimensión entorno con la satisfacción de los familiares, encontrándose que la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal promedio con satisfacción de los familiares es 46.6% (figura 4).

Figura 4. Dimensión entorno y su relación con la satisfacción los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital de Lima.



Fuente. Cuestionario de V1 y V2.

Analizando el cuarto objetivo de identificar la relación entre la dimensión entorno y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

4.1.2. Prueba de hipótesis

a. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

Nivel de significancia

Nivel de significancia (α) es de 0,01, correspondiente a una confiabilidad de 99 %.

Estadístico de prueba

La prueba de hipótesis se llevó a cabo con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, acorde a la prueba de normalidad, para conocer si se rechaza la Ho de acuerdo con el valor de p .

Regla de decisión

Sig. Valor p del coeficiente de correlación $< \alpha$ Se rechaza la Ho.

Sig. Valor p del coeficiente de correlación $\geq \alpha$ No se rechaza la Ho.

Lectura del error:

Tabla 6. Rho de Spearman V1 y V2

		Correlaciones		
			Calidad de atención de enfermería	Satisfacción de los familiares
Rho	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	0,617**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	191	191
	Satisfacción de los familiares	Coeficiente de correlación	0,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	191	191

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Grado de relación

Se aprecia que, de acuerdo con el coeficiente de correlación de Spearman, el grado de asociación entre las variables es $Rho = 0,617^{**}$, siendo una relación moderada y positiva.

Decisión estadística

El valor p encontrado fue de $sig.= 0,000$ siendo inferior al 0.01 con un nivel confiabilidad del 99 % se puede afirmar que hay una asociación significativa entre los fenómenos. Por ende, se valida la hipótesis alternativa concluyendo que hay relación estadísticamente significativa entre los fenómenos de la investigación.

a. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados

Tabla 7. Rho de Spearman D1 y V2

Correlaciones				
			Dimensión técnico	Satisfacción de los familiares
Rho		Coeficiente de correlación	1,000	0,558**
	Dimensión técnico	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	191	191
		Coeficiente de correlación	0,558**	1,000
	Satisfacción de los familiares	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	191	191

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Cuestionario de V1 y V2.

Grado de relación entre las variables

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción de los familiares es de 0,558, lo que indica una correlación positiva moderada entre estas dos variables.

Decisión estadística

El nivel de significancia bilateral del coeficiente de correlación es de 0,000, lo que significa que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de que no hay correlación entre la dimensión técnico y la satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados

Interpretación

Los resultados de la tabla 7 sugieren que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre los elementos indagados. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico, tiende a aumentar el nivel de la satisfacción de los familiares, y viceversa.

Hipótesis específica 2

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

Tabla 8. Rho de Spearman D2 y V2.

		Correlaciones		
			Dimensión interpersonal	Satisfacción de los familiares
Rho	Dimensión interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	0,631**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	191	191
	Satisfacción de los familiares	Coeficiente de correlación	0,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	191	191

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Cuestionario de V1 y V2.

Grado de relación entre las variables

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los familiares es de 0,631, lo que indica una correlación positiva moderada entre estas dos variables.

Decisión estadística

El nivel de significancia bilateral del coeficiente de correlación es de 0,000, lo que significa que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de que no hay correlación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados.

Interpretación

Los resultados de la tabla 8 sugieren que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre los elementos indagados. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal, tiende a aumentar el nivel de la satisfacción de los familiares, y viceversa.

Hipótesis específica 3

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

Tabla 9. Rho de Spearman D3 y V2.

Correlaciones				
			Dimensión entorno	Satisfacción de los familiares
Rho	Dimensión entorno	Coeficiente de correlación	1,000	0,501**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	191	191
	Satisfacción de los familiares	Coeficiente de correlación	0,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	191	191

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Cuestionario V1 y V2

Grado de relación entre las variables

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión entorno y la satisfacción de los familiares es de 0,501, lo que indica una correlación positiva moderada entre estas dos variables.

Decisión estadística

El nivel de significancia bilateral del coeficiente de correlación es de 0,000, lo que significa que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de que no hay correlación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados.

Interpretación

Los resultados de la tabla 8 sugieren que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre los elementos indagados. Esto significa que a medida que aumenta la calidad del entorno, tiende a aumentar el nivel de la satisfacción de los familiares, y viceversa.

4.1.3. Discusión de resultados

Respecto a los resultados se halló en respuesta del objetivo general de determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados, se halló que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos, según la $Rho = 0,617^{**}$ con una significancia de 0.000.

Lo que concuerda con Quispe et al. (16) en el año 2023 en Moquegua donde se encontró que el 76.3% (87) de las familias estaban satisfechas con el cuidado que recibieron. De ellos, el 50.9% (58) consideraba la calidad del cuidado muy alta, el 24.6% (28) lo consideraba muy alto y el 0.9 % (1) lo consideraba media. Por lo que existe una relación significativa y directa a un nivel de significancia de 5% entre el grado de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería percibida por los familiares del paciente pediátrico hospitalizado (p valor = 0.000). al igual que Gaspar et al. (18) en el año 2022 en Lima donde el 57,1% (20 padres) expresó una satisfacción media y el 65,7% (23 padres) expresó una percepción media de la calidad del cuidado enfermero. Existiendo una asociación positiva entre la excelencia de atención proporcionada por la enfermera y el grado de complacencia de los padres ($r=0,81$; $P=0,000$).

Por su parte Villavicencio (19) en el año 2022 en Cusco evidencio que existe una relación entre la variable calidad y la variable satisfacción de los padres, ya que según rho Spearman, la sig. bilateral es 0.002. similar a lo encontrado por Saavedra (20) en el año 2021 en Loreto donde el 84,2 % expresaron satisfacción alta y el 15,8 % expresaron satisfacción media. Conclusiones: las dimensiones de confort, anticipación, confianza, monitoreo y seguimiento, estancia hospitalaria y accesibilidad se relacionaron con un alto nivel de satisfacción (100 %) y $p=0.032$.

Cabe mencionar que la satisfacción familiar viene a ser la constitución del como percibimos de manera subjetiva el mecanismo de funcionamiento que engloba a la familia, que a su vez recopila factores vinculados a la responsabilidad afectiva, la comunicación asertiva y la adaptación a manera de resolución de problemas (36).

También en relación al objetivo específico 1 se halló que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital de Lima, 2024, según la $Rho = 0,558^{**}$ con una significancia de 0.000. lo que concuerda con Gaspar et al. (18) donde se descubrieron correlaciones positivas y significativas entre los aspectos de la calidad del cuidado de enfermeras humanas: oportuno ($r=0,76$; $P<0,000$), continuo ($r=0,55$; $P<0,001$) y seguro ($r=0,75$; $P<0,000$). Se ha demostrado una relación muy positiva y significativa entre la calidad del cuidado enfermero y el grado de conformidad de los padres. Similar a Collachagua (17) en el año 2023 donde se encontró una relación entre el nivel de satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención de enfermería, con un resultado de 0.000 en la prueba de normalidad y la prueba de Friedman.

Por otro lado, en relación al objetivo específico 2 existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital de Lima, 2024, según la $Rho = 0,631^{**}$ con una significancia de 0.000. lo que concuerda con Ferreira et al. (13) en el año 2021 , donde evidencia que las estrategias para mejorar la satisfacción dependen no sólo de criterios y estimaciones menos satisfactorias, de la naturaleza de cada criterio, de las necesidades del cliente y del margen de mejora técnica. Sino que preocupan las habilidades comunicativas del personal clínico, la eficiencia, disponibilidad y amabilidad de

los especialistas no clínicos porque fueron regulares y estuvieron relacionados con el nivel de satisfacción de los usuarios.

De igual forma se halló en relación al objetivo específico 3, que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital de Lima, 2024, según la $Rho = 0,501^{**}$ con una significancia de 0.000. lo que concuerda con Saavedra (20) en el año 2021 donde las dimensiones de confort, anticipación, confianza, monitoreo y seguimiento, estancia hospitalaria y accesibilidad se relacionaron con un alto nivel de satisfacción (100 %) y $p=0.032$. por otro lado cabe mencionar que el entorno son las características físicas que los pacientes que reciben hemodiálisis experimentan. Aluden a las condiciones físicas y visuales del entorno, al instrumental disponible, al recurso humano, a los soportes informativos, así como al aseo y al confort percibido. Estos elementos están fuera de la vista de los usuarios de las instalaciones hospitalarias, lo que dificulta su atención efectiva (43).

Cabe mencionar que, en el ámbito de la atención médica, la calidad de la atención de enfermería juega un papel fundamental en la satisfacción de los pacientes y sus familiares. En el caso de los pacientes pediátricos, esta relación cobra aún más importancia, ya que los niños requieren cuidados especiales y un trato empático por parte del personal de enfermería para sentirse cómodos y seguros durante su estancia en el hospital. Además, la calidad de atención de enfermería también influye en la percepción de impacto emocional en los familiares. Los estudios han demostrado que una atención de enfermería deficiente puede generar estrés, brindarles tranquilidad y apoyo emocional durante momentos difíciles. Esto se refleja en niveles más altos de satisfacción y en una mayor disposición a recomendar el hospital a otras familias en situaciones similares.

5. CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera. – Existe vínculo estadísticamente significativo entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados, 2024 según el $Rho = 0,617^{**}$, siendo una relación moderada y positiva con un nivel confiabilidad del 99 %.

Segunda. – Existe vínculo estadísticamente significativo entre la dimensión técnico y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados, según el $Rho = 0,558^{**}$, siendo una relación moderada y positiva con un nivel confiabilidad del 99 %.

Tercera. – Existe vínculo estadísticamente significativo entre la dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados, según el $Rho = 0,631^{**}$, siendo una relación moderada y positiva con un nivel confiabilidad del 99 %.

Cuarta. – Existe vínculo estadísticamente significativo entre la dimensión entorno y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados, según el $Rho = 0,501^{**}$, siendo una relación moderada y positiva con un nivel confiabilidad del 99 %.

5.2. Recomendaciones

1. Se recomienda al Departamento de Enfermería organizar talleres trimestrales orientados a fortalecer la comunicación efectiva con los padres de los niños hospitalizados. Estos espacios deben enfocarse en dinámicas prácticas que permitan a las enfermeras desarrollar habilidades de escucha activa. De esta manera se logrará un mejor vínculo con los padres y se facilitará la identificación de las necesidades del paciente.

2. Se sugiere realizar jornadas semestrales de sensibilización intercultural para el personal de enfermería, con el propósito de promover el respeto a las creencias y costumbres familiares. Estas actividades deben fomentar la empatía y la comprensión hacia los padres de los niños hospitalizados. Con ello se busca mejorar la confianza en la relación enfermera–padres y garantizar un cuidado más cercano..
3. Se recomienda al servicio de pediatría implementar un programa educativo dirigido a los padres sobre el cuidado del niño hospitalizado. Este debe incluir charlas semanales y material didáctico de fácil comprensión. El objetivo es orientar a las familias en el proceso de atención y contribuir al fortalecimiento de la satisfacción con los cuidados brindados.
4. Se propone instalar un buzón físico y virtual de sugerencias en el servicio de pediatría, que sea revisado mensualmente por la jefatura de enfermería. Este mecanismo permitirá identificar problemas de manera oportuna y dar respuesta a las inquietudes de los usuarios. Además, facilitará la toma de decisiones para mejorar la calidad del servicio brindado.

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado 26 de Junio de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
2. Ojewale LY, Akingbohunge O, Akinokun RT, Akingbade O. Caregivers' perception of the quality of nursing care in child health care services of the University College Hospital, Nigeria. *J Pediatr Nurs* [Internet]. 2022; 66:120–4. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.pedn.2022.05.024>
3. Oztas G, Akca SO. Levels of nursing support and satisfaction of parents with children having pediatric inpatient care. *J Pediatr Nurs* [Internet]. 2024; Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.pedn.2024.03.004>
4. Martínez M, Ruiz M, Torres M, García J. Evaluación de la experiencia de niños y padres en un servicio de Pediatría. *J Health Qual Res* [Internet]. 2021;36(4):217–24. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.02.005>
5. Organización Panamericana de la Salud. Enfermería [Internet]. OPS; 2022 [citado 26 de Junio de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
6. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. *Boletín Semillero de Investigación en Familia* [Internet]. 2020 [citado 26 de Junio de 2024];2:52–60. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
7. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Estado de la Niñez y Adolescencia [Internet]. Perú: INEI; 2021 jun [citado 26 de Junio de 2024]. Report No.: No 02. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-ninez-y-adolescencia-ene-feb-mar-2021.pdf>

8. Cespedes M, Levano . Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – ESSALUD. Callao. 2020 [Tesis de Maestría]. Callao - Perú: Universidad Nacional del Callao; 2020 [citado 26 de Junio de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5237>
9. Arica D. Calidad de atención en pediatría y satisfacción de padres de familia en pacientes de un hospital público de Lima, 2022. Universidad Norbert Wiener; 2023. [citado 26 de Junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9913>
10. Campos A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022. [Tesis de especialidad] Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. [citado 26 de Junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8080>
11. Zoloaga S. Percepción sobre la calidad de atención recibida de parte del talento humano enfermero, por los familiares de los usuarios hospitalizados en el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. Hospital de Niños de Santa Fe “Dr. O. Alassia”. Período febrero a diciembre de 2019. . [Tesis de especialidad] REPHIPUNR; 2022 [cited 2024 Jun 27]; Disponible en: <https://rephip.unr.edu.ar/items/a3285ad1-6b3c-41fd-b6cb-e69599468a93>
12. Khatatbeh H, Al-Dwaikat T, Oláh A, Onchonga D, Hammoud S, Amer F, et al. The relationships between paediatric nurses’ social support, job satisfaction and patient adverse events. [Internet] Nursing Open. 2021 May 2;8(6):3575–82. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop2.907>
13. Ferreira D, Marques R, Nunes A, Figueira J. Customers satisfaction in pediatric inpatient services: A multiple criteria satisfaction analysis. Socioecon Plann Sci

[Internet]. 2021; 78(101036):101036. Disponible en:

<http://dx.doi.org/10.1016/j.seps.2021.101036>

14. Benitez D. Percepción del cuidador principal sobre la calidad del cuidado de enfermería en pacientes pediátricos durante la estancia hospitalaria. [Tesis de especialidad] Colombia Universidad Pamplona; 2020 [cited 2024 Jun 27]; Disponible en: <http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/3189>
15. Enskär K, Darcy L, Björk M, Knutsson S, Huus K. Experiences of young children with cancer and their parents with nurses' caring practices during the cancer trajectory. *J Pediatr Oncol Nurs* [Internet]. 2020;37(1):21–34. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1177/1043454219874007>
16. Quispe D, Vilca R. Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería percibida por el familiar del paciente pediátrico en el hospital regional Moquegua 2023 [Tesis de titulación] Autónoma de Ica; 2023 [cited 2024 Jun 27]; Disponible en: <http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/2570>
17. Collachagua K, Gonzales S. Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del Hospital Docente Materno Infantil El Carmen 2022. . [Tesis de especialidad] Universidad Nacional del Callao; 2023 Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7910>
18. Gaspar L, Olivares G, Zegarra AL. Satisfacción de los padres sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería a niños con infecciones respiratorias agudas – Servicio Medicina Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña – Lima, 2019. [Tesis de especialidad] Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2022 [citado el 27 de junio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7638>
19. Villavicencio Y. Calidad de atención de enfermeras y nivel de satisfacción de madres de niños hospitalizados en un hospital del Cusco, 2022. [Tesis de maestría]

Universidad César Vallejo; 2022.; Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98777>

20. Saavedra E. Grado de satisfacción del cuidado de enfermería en padres de familia en UCI pediatría hospital regional de Loreto, 2021. [Tesis de especialidad] Universidad Científica del Perú; 2021. Disponible en:
<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1532>
21. Melo C., Gutierrez M. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. [Tesis de especialidad] Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Disponible en:
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046#:~:text=Resultados%3A%20El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n,usuario%20con%20tratamiento%20de%20hemodi%C3%A1lisis.>
22. Lizana D., Quichiz S., Piscocoya F. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018. [Tesis de especialidad] Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 Disponible en:
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3908>
23. Codem. El proceso de atención de enfermería en urgencias extrahospitalarias. Colegio Oficial de Enfermería de Madrid, España. [Internet] 2018. [citado el 27 de junio de 2024] Disponible en:
[http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/8c06b7e5-ca29-40c6-ab63-f84959a87362/c618e862-974d-4faf-8093-66eae984e3da/TRABAJO_CONGRESO_GRAFICA_AJUSTADA.pdf.](http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/8c06b7e5-ca29-40c6-ab63-f84959a87362/c618e862-974d-4faf-8093-66eae984e3da/TRABAJO_CONGRESO_GRAFICA_AJUSTADA.pdf)

24. Cobeñas C., García J., Cardenas R. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [Tesis de especialidad] Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1405>
25. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. [Tesis de especialidad] Universidad nacional de Colombia, 2018. Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
26. García A, Camargo M, Fajardo M. Calidad técnico científica del cuidado de enfermería en el programa de planificación familiar. Rev Univ Ind Santander Salud [Internet]. 2018 50(1):47–57. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18273/revsal.v50n1-2018005>
27. Araujo M, da Silva D, Wilson A. Nursing interventions in palliative care in the intensive care unit: A systematic review. Enferm Intensiva [Internet]. 2023;34(3):156–72. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfi.2022.04.001>
28. Larios B., Quispe M. Relación interpersonal enfermera - paciente en centro quirúrgico según la teoría de Hildegard Peplau en un hospital nacional : abril 2016 - abril 2017. [Tesis de especialidad] Universidad Peruana Cayetano Heredia; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/817>
29. Cerna L., Ruiz Y. Relación entre satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco - 2020. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo; 2020 [citado el 27 de junio de 2024] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60683>
30. Quintero R, Toirac Y, Laffita D, Rodríguez I, Ruiz R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. Infodir [Internet]. 2021 [citado el 27 de junio de

2024];0(37). Disponible en:

<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588>

31. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc Enferm (Impresa) [Internet]. 2020;26. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>
32. Vera M. Virginia Henderson: Nursing Need theory [Internet]. Nurseslabs. 2024 [citado el 27 de junio de 2024]. Disponible en: <https://nurseslabs.com/virginia-hendersons-need-theory/>
33. Quezada AM. Implicaciones de la enfermería pediátrica para la niñez y la adolescencia durante la pandemia por COVID-19. Avances en Enfermería [Internet]. 2020 ; 38:74–80. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-45002020000400074&lng=en&nrm=iso&tlng=es
34. Disabato J, Mannino J, Betz C. Pediatric Nurses' Role in Health Care Transition Planning: National Survey Findings and Practice Implications. Journal of Pediatric Nursing: Nursing Care of Children and Families [Internet]. 2019;49:60–6. Disponible en: [https://www.pediatricnursing.org/article/S0882-5963\(18\)30517-7/fulltext](https://www.pediatricnursing.org/article/S0882-5963(18)30517-7/fulltext)
35. Brooks SK, Webster RK, Smith LE, Woodland L, Wessely S, Greenberg N. El impacto psicológico de la cuarentena y cómo reducirlo. Revisión rápida de la evidencia Lanceta. 2020;395:912–20.
36. Ayasta R. Transtornos emocionales y efectos de la pandemia en la conducta de los niños: una revisión. Social Innova Sciences [Internet]. 2021 [citado el 27 de junio de 2024];2(3):6–16. Disponible en: <https://socialinnovasciences.org/ojs/index.php/sis/article/view/60>

37. Almeida R, De Oliveira M do C, Oliveira AL, Faro A. El uso de actividades lúdicas en el proceso de humanización en ambiente hospitalario pediátrico: relato de experiencia. Interfaces - Revista de Extensão da UFMG [Internet]. 2017 [citado el 27 de junio de 2024];5(1):173–9. Disponible en: <https://bit.ly/3rvVYBg>
38. RAE. Diccionario de la lengua española [Internet]. Real Academia Española. 2021 [citado el 27 de junio de 2024]. Disponible en: <https://dle.rae.es/experiencia>
39. Rodríguez H, Luján I, Díaz C, Rodríguez J, González Y. Satisfacción familiar, comunicación e inteligencia emocional. International Journal of Developmental and Educational Psychology [Internet]. 2018;1(1):117–28. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3498/349855553013/html/>
40. Olaya D. Calidad de atención en pediatría y satisfacción de padres de familia en pacientes de un hospital público de Lima, 2022. [Tesis de especialidad] Universidad Norbert Wiener; 2023. [citado el 27 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9913>
41. García A, Camargo MI, Fajardo MT. Calidad técnico científica del cuidado de enfermería en el programa de planificación familiar. Rev Univ Ind Santander Salud [Internet]. 2018;50(1):47–57. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18273/revsal.v50n1-2018005>
42. Araujo M, da Silva D, Wilson A. Nursing interventions in palliative care in the intensive care unit: A systematic review. Enferm Intensiva [Internet]. 2022; Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfi.2022.04.001>
43. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. [Tesis de especialidad] Universidad nacional de Colombia; 2014 Disponible de:

<https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>

44. Melo C, Gutierrez M. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. [Tesis de especialidad] Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Disponible en:
45. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046#:~:text=Resultados%3A%20El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n,usuario%20con%20tratamiento%20de%20hemodi%C3%A1lisis.>
46. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2020;20(3):397–403. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
47. Artunduaga M, Buitrago E. Cuidado de enfermería en pacientes de urgencias a través de la teoría del cuidado de Jean Watson. Revista Navarra Médica [Internet]. 2019; 5(1):49–56. Disponible en:
<https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/navarramedica/article/view/196>
48. Contrera M, Rodríguez A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. BENESSERE [Internet];6(1). Disponible en:
<https://rcs.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3037>
49. Carrasco S. Metodología de La Investigación Científica. [Internet]. 2016 [citado el 27 de junio de 2024]; Disponible en:
https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1

50. Hernández R, Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
51. Dzul M. Diseño No-Experimental. [Internet]. 2013 [citado el 27 de junio de 2024]; Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
52. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Rev medica Sanitas [Internet]. 2018;21(3):141–6. Disponible en: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
53. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 6ta edición. Perú. 2018.
54. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2012.
55. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014.
56. Pariona E. Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría - Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21102>
57. Verastegui S. Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del cuidador primario en una clínica pediátrica, Los Olivos, 2023. Universidad Privada del Norte; 2023. [citado el 27 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35091>
58. Prieto P. Human research ethics committees: their relevance in Colombia today. 2011;36:7.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital de Lima, 2024.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital de Lima, 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados? ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados? ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados. Identificar cómo la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados. Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital de Lima, 2024. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital de Lima, 2024.</p> <p>Hipótesis Específica Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados. Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados. Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.</p>	<p>V1: Calidad de atención de enfermería</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnico - Interpersonal - Entorno <p>V2: Satisfacción de los familiares</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuidado técnico profesional - Confianza - Aspectos tangibles 	<p>Tipo de investigación: Aplicada Método y diseño de Investigación Método hipotético -Deductivo Diseño no experimental de corte transversal</p> <p>Población 378 familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados muestra 191 familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados</p> <p>Técnica Encuesta Instrumentos Cuestionario</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIOS SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Buenas tardes, soy la bachiller Lady Melissa Chauca Izquierdo, estoy realizando un estudio que permita conocer la calidad de la atención que brinda la enfermera a los pacientes pediátricos que se encuentran hospitalizados.

El cuestionario no tiene respuestas buenas o malas. Es de carácter anónimo.

Gracias por su contribución.

Datos demográficos

Sexo: Hombre () Mujer ()

Edad:

Educación: Primaria () Secundaria () Superior ()

Ocupación.....

Estado civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Instrucciones:

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems
- Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración.
- Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada
- De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora

Malo (1)

Regular (2)

Bueno (3)

Excelente (4)

Nº	Ítems	1	2	3	4
	DIMENSIÓN: Técnico				
1	El personal demuestra buena disposición para atender a su niño				
2	El personal de salud le explica en qué consiste el procedimiento al que va ser sometido su niño				
3	El personal de salud atiende a su niño oportunamente ante cualquier dolor y/o molestia que presenta su niño.				
4	El personal de salud demuestra habilidad y destreza para solucionar las molestias de su niño.				
5	El personal de salud solicita autorización para realizar cualquier procedimiento a su niño				
6	El personal de salud le dedica el tiempo necesario para atender a su niño				
7	El personal de salud le permite expresar libremente sus temores y preocupaciones				
8	El personal de salud le explica con palabras sencillas sobre la enfermedad de su niño				
9	El personal de salud pregunta y observa constantemente las necesidades de su niño durante la permanencia hospitalaria.				
	DIMENSIÓN : Interpersonal				
10	El personal médico saluda al ingresar al ambiente				
11	El personal de enfermería saluda al ingresar al ambiente				
12	El personal de salud se dirige con amabilidad				
13	El personal de salud llama a su niño por su nombre demostrando empatía				
14	El personal de salud trata con respeto				
15	El personal de salud se toma un tiempo y escucha sus preocupaciones				
16	El personal de salud muestra preocupación por la privacidad de su niño				
	DIMENSIÓN : Entorno				
17	Los carteles, letreros del hospital fueron adecuados para la orientación para su llegada a emergencia de pediatría				
18	El ambiente de hospitalización es ordenado y limpio				
19	El hospital cuenta con baños limpios para las madres acompañantes				
20	La sala de hospitalización es cómodo y adecuado para su niño				
21	El ambiente cuenta con buena iluminación y ventilación				
22	El servicio cuenta con equipos disponibles para la atención de su niño				
23	La sala de espera y hospitalización son agradables, cuenta con TV para recibir sesiones educativas y/o entretenimiento durante la estancia hospitalaria.				

Fuente: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21102>

CUESTIONARIOS SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES

Instrucciones:

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems
- Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración.
- Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada
- De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora

- Muy en desacuerdo (1)
 En desacuerdo (2)
 Indiferente (3)
 De acuerdo (4)
 Muy de acuerdo (5)

N		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Cuidado Técnico-Profesional						
1	El profesional de enfermería expone con fundamento sus respuestas y recomendaciones durante su atención.					
2	El profesional de enfermería que lo atiende demuestra conocer su trabajo.					
3	Logra obtener la información esperada del profesional de enfermería.					
4	El profesional de enfermería realiza los procedimientos con mucho cuidado y delicadeza					
5	El profesional de enfermería demuestra destreza en su trabajo durante su atención.					
6	Existió una comunicación adecuada durante su atención con el profesional de enfermería.					
Dimensión 2: Confianza						
7	El profesional de enfermería emplea un lenguaje simple y claro durante su atención.					
8	El personal de enfermería le explica sobre los probables efectos del procedimiento a seguir.					
9	El profesional de enfermería le explica los cuidados o procedimientos a seguir en casa.					
10	El profesional de enfermería empleo afiches, rotafolios, figuras para explicarle y resolver sus dudas					
11	Durante su atención, el profesional de enfermería muestra una actitud positiva.					

12	El profesional de enfermería le inspira y transmite confianza durante su atención.					
Dimensión 3: Aspectos Tangibles						
13	La enfermera lo visito o se comunicó con frecuencia para verificar su estado de salud.					
14	Durante la atención, la enfermera responde rápidamente a su llamado.					
15	El ambiente en el que la enfermera lo atiende cuenta con equipos de apariencia moderna					
16	Las instalaciones físicas del servicio en el que usted es atendido son visualmente atractivos.					

Fuente: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35091>

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este formulario de consentimiento informado contiene información para ayudarle a decidir si desea participar en este estudio. Debe conocer y comprender cada una de las siguientes secciones antes de decidir si participar. Tómese el tiempo necesario y lea atentamente la información que se proporciona a continuación. No obstante, si aún tiene preguntas, comuníquese con los investigadores a través del teléfono móvil o el correo electrónico que figuran a continuación para este documento. No debe dar su consentimiento hasta que comprenda esta información y se hayan resuelto todas las preguntas.

Título del proyecto: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados en un hospital de Lima, 2024.”.

Nombre del investigador principal: Lady Melissa Chauca Izquierdo

Propósito del estudio: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados.

Participantes: Familiares de los pacientes pediátricos hospitalizados

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

Beneficios por participar: Los participantes del estudio podrán acceder a los resultados de la investigación.

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

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

Remuneración por participar: Ninguna es voluntaria.

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 tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca del estudio, puede dirigirse a la coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener ubicada en Jr. Larrabure y Unanue 110, Av. Arequipa 440, Lima, correo electrónico: <https://www.uwiener.edu.pe>

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, que se me dio la oportunidad de hacer preguntas y de responderlas satisfactoriamente, que no me sentí coaccionado y que fui influenciado indebidamente para participar o continuar participando en el estudio, y que en última instancia respondo la encuesta. Aceptando la participación voluntaria en esta investigación, al respecto, proporciono la siguiente información:

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico personal o institucional:

Firma

Anexo 4: Carta de la aprobación de la institución para la recolección de Datos



“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE TESIS

El que suscribe; Lic. Edith Donayre López; JEFA DEL SERVICIO DE CRÍTICOS PEDIÁTRICOS DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN.

HACE CONSTAR

Que; la Srta. Lady Melissa Chauca Izquierdo; bachiller de la facultad de ciencias de la Salud de la Escuela Académico Profesional de Enfermería; de la Universidad Privada Norbert Wiener, identificada con DNI N° 44922292, registrada con el código de matrícula N° a2013200010.

Quien ha realizado la Ejecución de su Tesis; Titulada “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS HOSPITALIZADOS EN UN HOSPITAL DE LIMA; 2024”; Desde El 01 de abril hasta el 04 de Julio del 2024, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Se expide el presente Documento al interesado(a) para los fines que estime conveniente.


 Lic. Edith Donayre López
 JEFA DEL SERVICIO CRÍTICOS PEDIÁTRICOS
 HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN

Lic. Edith Donayre López
 Jefa del Servicio Críticos
 Pediátricos


 DR. FERNANDO DIAZ DEL OLMO BARRA
 COT. N° 23091 FOME. N° 13190
 Jefe de Servicio de Emergencia Pediátrica
 Hospital Nacional Alberto Sologal Sologuren

Dr. Fernando Díaz del Olmo B.
 Jefe del Servicio de Emergencia
 Pediátrica

Callao, 20 de Mayo del 2025

Anexo 5: Informe del Asesor de Turnitin

Reporte de similitud

<p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">NOMBRE DEL TRABAJO</p> <p style="margin: 0;">*CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS HOS</p>	<p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">AUTOR</p> <p style="margin: 0;">Lady Melissa Chauca Izquierdo</p>
--	--

<p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">RECuento DE PALABRAS</p> <p style="margin: 0;">20367 Words</p>	<p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">RECuento DE CARACTERES</p> <p style="margin: 0;">77477 Characters</p>
<p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">RECuento DE PÁGINAS</p> <p style="margin: 0;">79 Pages</p>	<p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">TAMAÑO DEL ARCHIVO</p> <p style="margin: 0;">413.0KB</p>
<p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">FECHA DE ENTREGA</p> <p style="margin: 0;">Jun 23, 2025 12:15 PM GMT-5</p>	<p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">FECHA DEL INFORME</p> <p style="margin: 0;">Jun 23, 2025 12:17 PM GMT-5</p>

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Resumen

9	repositorio.autonoma.deica.edu.pe	Internet	<1%
10	uwiener on 2023-10-09	Submitted works	<1%
11	Universidad Wiener on 2024-10-24	Submitted works	<1%
12	hdl.handle.net	Internet	<1%
13	uwiener on 2024-09-01	Submitted works	<1%
14	uwiener on 2024-05-23	Submitted works	<1%
15	ciencialatina.org	Internet	<1%
16	M.J. Martínez-Roda, M.V. Ruiz-Romero, M.Á. Torres-Ruiz, J.L. García-...	Crossref	<1%
17	uwiener on 2024-03-22	Submitted works	<1%
18	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2019-03-04	Submitted works	<1%
19	uwiener on 2023-02-06	Submitted works	<1%
20	uwiener on 2024-03-03	Submitted works	<1%

Reporte de similitud

21	Fernandez Burgos, Roger Freddy. "Modelos de asociatividad y la produ..." Publication	<1%
22	uwiener on 2024-04-13 Submitted works	<1%
23	Universidad Wiener on 2025-06-15 Submitted works	<1%
24	uwiener on 2023-12-08 Submitted works	<1%
25	uwiener on 2025-03-12 Submitted works	<1%
26	uwiener on 2023-11-06 Submitted works	<1%
27	uwiener on 2024-11-07 Submitted works	<1%
28	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-22 Submitted works	<1%
29	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-03 Submitted works	<1%
30	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	<1%
31	uwiener on 2023-03-24 Submitted works	<1%
32	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	<1%

Reporte de similitud

33	uwiener on 2024-02-07 Submitted works	<1%
34	Ccallo Puma, Roger Santiago. "Roles gerenciales y la calidad de la gest... Publication	<1%
35	Universidad Wiener on 2024-10-27 Submitted works	<1%
36	Universidad Wiener on 2025-04-12 Submitted works	<1%
37	Universidad Maria Auxiliadora SAC on 2021-09-14 Submitted works	<1%
38	Alva Huerta, Jannet Anilu. "Nivel de satisfacción de los usuarios y la ca... Publication	<1%
39	Cordova Castañeda, Edinson Santiago. "Aplicación de geogebra en el l... Publication	<1%
40	Arauzo Ayre, Sergio Polo. "Nivel de Importancia de Factores Inhibidore... Publication	<1%
41	College of Alameda on 2023-08-02 Submitted works	<1%
42	Comando de Educación y Doctrina del Ejército on 2020-06-09 Submitted works	<1%
43	Rodriguez Mendoza, Edward. "Convivencia escolar y aprendizaje colab... Publication	<1%
44	Sardon Ari, Zezy Yadeyda. "Violencia familiar e inteligencia emocional ... Publication	<1%

Reporte de similitud

45	repositorio.usanpedro.edu.pe	Internet	<1%
46	Llacma Hilares, Rosa. "Expectativas y percepciones de los usuarios so..."	Publication	<1%
47	Universidad Andina del Cusco on 2017-04-12	Submitted works	<1%
48	Universidad Cesar Vallejo on 2016-10-16	Submitted works	<1%
49	Calderon Sardon, Edgar Dionicio. "Evaluación sistémica de infraestruct..."	Publication	<1%
50	Naragon, Kristine Kay. "The Jankó Keyboard", Universidad Distrital Fra...	Publication	<1%
51	Universidad Alas Peruanas on 2022-03-02	Submitted works	<1%
52	Universidad Wiener on 2024-09-28	Submitted works	<1%
53	Universidad Wiener on 2024-10-22	Submitted works	<1%
54	repositorio.ucv.edu.pe	Internet	<1%
55	uwiener on 2023-03-05	Submitted works	<1%

BASES DE DATOS

Variable calidad de atención de enfermería

Nº	TÉCNICO									INTERPERSONAL						ENTORNO							
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23
1	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	4
2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2
4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
6	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
8	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
10	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	3
11	3	3	3	2	3	4	2	4	2	2	4	4	2	2	3	4	2	3	4	2	3	2	2
12	2	4	2	2	4	2	3	3	4	2	4	4	3	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4
13	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3
14	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	4
15	2	4	3	4	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	2	2
16	2	4	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	4	2	2	2
17	3	4	4	3	3	2	2	4	4	2	2	4	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3
18	3	3	3	4	2	4	2	2	2	3	3	2	4	2	4	4	2	3	3	2	3	4	4
19	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	3	4	3	4	3
20	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4
21	1	2	2	1	1	2	3	4	1	3	3	3	4	2	3	3	1	2	3	2	2	1	3

22	2	1	4	2	1	1	1	4	3	4	4	2	2	2	3	1	4	2	2	4	2	4	4
23	4	1	1	2	1	4	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	4	3	4	2	2	3	3
24	1	2	4	2	2	2	3	2	4	1	2	4	3	2	4	2	4	3	4	3	2	1	4
25	4	3	1	3	1	3	4	2	2	4	2	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	2
26	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	4	1	4	1	3	1	2	2	1	4
27	1	3	3	3	1	2	3	3	4	2	4	3	4	3	2	4	1	3	3	2	4	3	4
28	4	1	3	1	4	3	3	4	2	4	1	3	3	1	3	2	1	1	2	4	3	1	3
29	3	4	4	3	2	1	3	2	4	2	3	4	3	4	1	2	1	1	4	4	3	4	2
30	1	3	4	4	3	3	4	3	3	1	1	4	1	1	3	1	4	3	3	1	1	1	1
31	1	4	2	3	3	3	3	4	4	3	1	4	1	2	1	2	2	1	1	2	3	4	2
32	2	4	4	2	3	1	1	3	3	3	2	1	2	1	1	3	1	1	3	2	2	3	1
33	2	2	3	1	1	1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	1	1	4	2	2	1	3	1
34	3	4	4	4	1	1	4	3	2	4	2	3	2	3	1	4	2	2	3	3	2	4	4
35	3	2	2	3	1	3	4	4	2	2	4	2	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3
36	3	2	2	1	3	1	4	2	2	3	1	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	1
37	3	2	3	1	3	1	2	3	2	2	1	2	4	1	4	2	3	4	3	4	3	1	1
38	2	1	2	4	3	3	2	4	3	2	3	2	4	2	1	4	4	3	2	2	3	1	2
39	4	2	1	2	1	3	3	3	3	1	4	1	4	2	3	2	2	2	4	2	3	2	3
40	2	4	4	1	4	2	2	2	2	1	1	1	4	1	2	4	2	3	4	1	1	4	1
41	3	2	4	3	4	4	3	1	1	1	2	2	1	1	4	2	2	4	1	4	3	4	1
42	4	1	3	1	1	3	3	1	4	2	2	2	1	2	4	3	4	2	2	3	2	1	2
43	3	3	1	2	1	1	1	4	4	2	4	4	3	2	1	4	4	4	2	1	3	2	4
44	3	2	1	3	3	1	2	3	4	2	3	1	4	3	2	3	2	3	1	1	3	2	1
45	2	3	2	2	2	3	1	4	1	1	1	4	3	2	3	1	3	4	4	2	2	3	1
46	3	4	4	2	2	1	1	4	2	4	1	1	4	2	1	2	4	4	3	4	1	3	2
47	1	1	1	1	4	4	2	1	4	2	4	1	1	4	2	1	2	3	3	3	3	4	1
48	2	2	3	2	1	4	2	2	1	2	2	3	3	4	1	4	2	3	1	2	3	3	4
49	2	3	2	2	4	4	4	1	1	4	1	2	1	3	1	4	3	2	1	1	2	2	1
50	2	2	4	3	4	3	2	4	4	3	1	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	4	3

51	1	4	2	2	4	4	1	4	4	1	2	1	1	1	2	3	4	2	1	4	4	2	2	
52	1	4	3	2	1	4	4	2	1	2	4	4	3	1	2	1	4	2	1	2	3	2	2	
53	2	3	4	2	3	1	2	3	2	1	1	2	1	4	1	1	1	2	3	4	4	3	3	
54	2	2	4	3	1	3	4	3	3	3	4	1	4	2	4	3	1	3	3	4	3	4	4	
55	3	2	2	4	3	1	4	2	2	2	4	2	1	2	4	2	4	2	1	4	4	3	1	
56	3	1	3	4	1	2	3	4	4	4	3	1	4	1	4	1	3	2	2	3	1	1	4	
57	2	1	2	4	3	2	2	4	3	1	2	1	1	2	1	4	3	1	3	2	1	2	1	
58	2	3	2	3	1	2	1	3	2	2	4	2	1	4	1	4	1	4	2	3	1	1	2	
59	1	3	4	1	1	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	4	1	
60	4	2	4	4	4	1	4	2	3	2	2	4	2	4	3	2	1	1	4	2	1	1	3	
61	3	2	1	3	3	2	1	4	3	2	1	4	2	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	
62	1	2	1	2	4	4	4	2	2	4	4	1	3	4	3	4	1	2	1	2	4	1	3	
63	2	2	3	4	1	2	4	4	1	4	2	4	2	3	2	4	3	3	2	2	3	4	1	
64	2	2	3	1	1	3	2	1	1	2	1	3	3	4	3	4	3	1	3	3	1	3	4	
65	4	2	4	4	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	4	3	2	1	2	4	4	
66	4	1	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	1	4	4	2	1	4	1	3	2	2	4	
67	4	3	1	1	2	1	3	2	4	2	4	4	1	2	4	1	1	2	4	4	1	4	4	
68	4	3	3	2	2	2	2	2	1	1	4	1	3	4	2	3	4	1	1	3	1	1	4	
69	3	1	3	3	4	4	3	4	4	1	1	4	2	2	1	4	2	3	1	2	3	3	1	
70	2	2	4	3	2	4	3	4	3	2	2	4	1	4	3	3	2	3	4	1	4	4	2	
71	1	2	2	4	1	4	2	2	4	2	2	3	1	1	1	3	2	1	4	3	2	1	4	
72	4	3	4	2	2	3	3	4	1	4	1	1	4	3	3	4	3	1	2	4	4	3	3	
73	1	2	2	1	4	3	1	2	2	3	4	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	3	4	
74	4	3	2	1	2	3	2	1	1	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	1	3	
75	2	3	2	1	2	1	4	4	2	1	3	3	3	3	4	4	1	2	1	2	1	1	1	
76	4	3	1	3	3	2	1	3	2	2	3	3	1	4	3	2	2	4	4	3	4	2	4	
77	3	4	4	4	2	2	1	3	1	4	4	4	3	3	2	4	2	3	2	1	2	4	4	
78	1	4	4	3	2	1	4	4	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	3	2	4	3	
79	3	3	4	3	2	4	3	4	1	2	4	4	4	4	1	2	1	2	3	4	3	3	1	3

80	1	1	1	1	4	4	3	3	2	3	3	2	2	1	1	4	2	4	1	1	3	4	4
81	1	2	3	2	3	1	4	4	1	3	1	1	2	4	3	3	1	2	4	4	4	3	1
82	4	3	3	2	1	4	3	4	1	2	2	3	1	1	3	2	3	4	3	1	2	1	1
83	3	1	2	1	3	2	1	4	1	2	3	2	2	4	2	1	3	3	3	4	2	4	4
84	2	1	1	2	4	3	4	2	1	2	2	2	1	1	4	4	2	2	2	2	3	2	1
85	3	2	1	4	4	4	4	1	1	1	3	2	3	1	4	3	3	2	1	3	2	1	1
86	2	1	2	1	1	1	2	2	1	4	3	1	1	4	2	4	3	4	1	3	1	1	2
87	4	1	1	3	2	3	3	1	4	3	2	2	1	4	4	4	4	3	2	4	1	2	2
88	4	1	1	3	3	3	3	1	1	3	2	2	4	2	2	1	3	4	2	1	4	2	2
89	3	1	2	4	4	3	2	1	1	1	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2
90	3	4	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3	2	4	2	4	2	2	1	3
91	3	2	4	1	4	4	3	2	2	2	4	2	4	3	2	4	1	2	1	1	2	1	2
92	1	2	4	3	1	3	2	3	2	1	1	4	2	1	4	1	2	3	3	1	2	2	1
93	4	2	1	2	2	4	1	1	1	2	4	3	1	3	2	2	3	4	2	4	3	1	1
94	1	3	4	1	1	2	4	1	3	1	4	2	2	1	4	1	1	4	4	4	1	2	2
95	4	2	2	2	2	3	4	4	1	1	3	4	4	3	4	2	2	2	4	3	3	1	1
96	4	4	2	3	2	4	1	4	4	2	3	2	4	3	3	1	3	4	2	4	4	2	2
97	4	3	3	2	1	3	1	4	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	3	3	3	4	1
98	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	4	3	1	1	2	2	4	3
99	3	2	4	4	1	4	4	1	2	2	1	3	3	1	1	2	1	3	2	2	2	1	2
100	2	3	1	4	3	1	1	4	4	1	2	4	4	1	4	1	2	3	2	1	2	2	3
101	4	1	3	2	1	4	1	3	4	1	3	1	4	2	4	3	4	1	1	4	2	2	2
102	3	1	3	1	2	3	1	2	2	4	2	4	2	2	4	3	4	1	2	4	2	2	3
103	1	2	2	2	4	2	4	1	1	1	2	4	3	3	2	1	4	1	2	1	4	1	3
104	4	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	3	2	1	1	1
105	2	4	3	2	1	1	1	2	4	3	4	1	4	1	4	4	3	2	1	4	2	1	2
106	4	3	2	1	2	2	2	2	1	3	1	1	1	4	1	1	1	4	1	4	2	2	4
107	3	2	2	4	4	1	2	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	1	1	1	4	1	4
108	1	3	1	1	3	2	4	1	4	3	2	2	3	2	1	4	2	3	3	1	3	3	1

109	2	1	3	4	4	3	1	4	3	1	2	4	2	1	4	3	3	4	1	4	3	2	4
110	1	4	1	2	3	1	4	2	3	4	4	1	1	4	3	2	4	4	1	4	3	4	3
111	3	3	2	4	1	2	3	3	2	1	3	4	4	3	4	2	2	3	1	4	3	4	1
112	4	4	3	1	3	3	2	4	1	1	1	1	3	2	1	1	4	3	4	4	4	2	1
113	3	1	3	4	4	1	2	4	3	2	4	3	3	1	4	1	3	2	2	2	1	4	3
114	2	4	4	2	3	3	2	2	3	3	1	4	1	4	4	2	1	4	1	4	4	1	1
115	1	3	3	2	2	3	4	3	4	1	1	3	3	2	4	3	1	3	3	3	4	1	2
116	2	4	3	1	3	3	1	2	3	3	1	2	4	4	3	1	3	3	4	2	4	2	4
117	4	2	3	4	4	4	2	1	3	3	2	4	2	1	1	1	1	1	4	2	1	1	4
118	2	4	3	4	1	1	1	3	4	3	3	4	1	1	2	1	3	4	4	1	4	1	4
119	3	1	3	1	1	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	4	3	3	3	1	2	3
120	3	1	1	1	3	3	3	4	2	3	3	2	4	1	1	3	3	1	4	4	3	2	4
121	1	1	2	1	1	2	3	1	4	2	3	1	1	2	1	1	4	1	3	2	4	4	2
122	1	1	4	1	4	2	4	1	3	2	3	1	4	2	1	3	1	1	4	3	2	3	2
123	2	2	1	2	3	1	3	2	1	2	4	2	1	4	3	1	1	4	2	4	2	1	3
124	3	2	2	2	4	4	1	2	3	1	3	1	1	4	3	3	3	3	2	1	2	2	1
125	1	4	3	2	3	1	3	4	3	3	2	1	3	2	4	1	2	3	3	4	1	1	4
126	3	3	3	2	3	2	2	4	1	4	4	3	4	2	1	4	4	3	1	4	1	3	4
127	2	2	1	2	3	3	1	4	2	2	4	1	1	3	4	2	4	3	4	3	3	1	2
128	4	1	4	4	4	2	4	2	2	2	1	3	3	2	1	3	1	4	2	4	2	4	4
129	4	2	3	3	2	4	1	3	4	2	1	2	4	1	2	1	4	1	1	4	1	2	4
130	4	3	2	2	1	3	2	2	3	1	3	1	2	4	4	4	4	3	3	1	2	4	3
131	4	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	3	1	3	2	1	4	3	3	2	2	1	4
132	4	1	1	4	2	1	1	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	1	2
133	2	4	4	1	4	1	4	2	4	1	1	2	4	1	2	3	2	2	4	4	4	2	2
134	2	4	4	3	1	3	4	1	4	2	1	1	4	1	4	2	3	3	1	3	3	3	3
135	4	4	4	2	4	3	4	1	2	2	2	3	3	1	3	3	4	1	2	1	3	2	1
136	4	2	1	3	4	2	3	2	1	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2
137	2	1	2	2	4	2	2	1	1	4	3	3	2	1	4	3	2	3	3	1	2	3	2

138	1	3	1	4	3	3	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	4	3
139	3	3	1	1	4	3	3	1	1	4	4	1	4	2	2	1	1	4	1	2	1	2	2
140	2	1	1	1	4	4	2	4	4	2	1	4	1	1	3	2	3	1	1	2	4	1	3
141	3	3	2	2	1	2	3	1	3	4	1	3	3	4	2	3	1	4	4	1	3	2	2
142	2	2	2	1	1	4	3	4	1	3	4	3	3	1	3	2	4	2	3	3	2	2	3
143	3	1	1	4	4	2	1	2	4	2	4	3	1	3	2	1	1	4	3	2	4	1	4
144	4	4	2	4	4	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	4	4	1	4	1	1	3	4
145	1	1	2	2	2	2	1	2	2	4	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	1	1
146	4	3	2	1	4	2	1	2	2	1	2	1	4	1	1	4	2	2	3	4	3	4	1
147	2	3	3	1	4	1	1	4	1	4	2	4	4	1	1	1	1	4	2	1	2	2	1
148	1	2	4	4	1	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	2	2	3
149	2	1	3	3	4	3	4	1	1	2	4	1	4	3	2	1	2	4	2	2	4	4	2
150	3	4	2	2	2	2	1	3	1	1	3	3	1	1	3	3	4	1	2	3	2	1	2
151	2	1	4	1	4	1	4	2	4	3	1	3	2	3	2	4	1	1	3	1	2	2	2
152	4	4	2	1	4	3	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	3	1	2	4	1	1	4
153	2	3	1	1	2	4	1	2	1	3	1	4	4	4	2	1	2	1	2	2	2	4	3
154	4	3	3	3	1	1	1	3	2	4	2	2	2	2	2	1	2	4	1	3	2	4	1
155	4	3	1	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	1	2	2	1	1	3	4	2	3
156	2	2	2	3	3	4	1	3	3	4	3	3	2	1	2	2	4	4	2	1	4	2	4
157	2	3	2	2	4	1	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	1	4	3	1	2	2	4
158	4	4	4	1	1	3	1	1	3	2	4	2	3	3	1	1	2	1	1	4	4	4	4
159	2	2	4	1	4	3	1	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	2	1	4	4	2	2
160	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	4	1	3	2	1	4	4	2	2	4	2	2	1
161	4	4	3	3	2	4	1	3	1	4	1	1	1	4	1	3	3	1	2	4	1	2	1
162	1	1	1	3	1	4	4	1	2	4	4	2	1	3	1	3	4	2	4	2	3	4	1
163	1	1	1	2	3	3	1	3	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	2	1	1	3
164	4	1	1	4	1	2	3	3	3	4	2	4	1	3	4	2	2	2	2	1	4	2	4
165	4	3	1	1	4	3	1	2	2	2	3	2	1	2	3	4	1	4	3	2	4	3	1
166	1	2	4	3	4	1	3	1	1	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	2	4

167	4	4	2	3	2	3	4	3	4	1	3	3	3	3	1	4	1	4	4	2	1	3	1
168	1	1	3	3	1	2	4	1	1	1	1	3	2	1	2	3	4	3	3	2	2	1	3
169	2	3	3	2	4	4	1	4	1	2	4	3	2	1	4	2	1	2	4	3	1	2	1
170	3	3	1	2	2	1	2	2	4	1	2	2	2	3	4	2	4	2	1	4	1	1	4
171	2	3	1	1	2	3	2	3	4	1	2	4	1	3	2	2	2	4	2	3	4	4	2
172	2	4	2	1	2	2	1	4	4	1	4	3	3	3	2	2	3	4	2	2	1	2	3
173	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3
174	2	3	1	4	1	2	1	2	4	4	3	1	3	2	1	2	2	3	2	2	4	1	2
175	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
176	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2
177	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
178	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2
179	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
180	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
181	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
182	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2
183	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2
184	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
185	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1
186	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
187	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
188	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
189	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2
190	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2
191	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1

Variable satisfacción de los familiares

Nº	CUIDADO TÉCNICO-PROFESIONAL						CONFIANZA						ASPECTOS TANGIBLES			
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4	5
6	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
7	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
8	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5
9	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	5
10	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	3	5	4	4	5
11	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
12	3	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5
13	4	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5
14	5	5	5	3	4	3	3	5	4	3	5	5	4	4	5	5
15	4	3	4	5	5	4	3	5	5	3	3	4	5	4	5	5
16	4	5	3	5	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	5
17	3	5	5	5	4	4	3	5	5	3	3	4	5	5	5	4
18	3	4	5	3	3	5	4	4	3	5	3	3	5	5	4	4
19	5	4	3	5	4	5	5	3	4	4	5	4	3	5	3	5
20	3	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	3	3
21	5	3	3	3	5	3	5	3	3	5	5	4	5	4	3	3
22	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5
23	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4
24	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3
25	3	4	3	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	3	3	3

26	5	1	1	2	3	4	1	3	5	5	5	5	3	4	3	1
27	2	5	4	4	5	3	2	4	3	3	5	1	4	3	5	1
28	4	4	5	3	4	4	4	3	5	2	1	1	5	1	2	3
29	5	3	2	5	1	2	1	3	4	4	3	5	1	4	3	1
30	5	4	2	5	1	5	4	2	5	5	1	3	5	3	2	5
31	5	3	5	3	1	3	1	5	3	4	4	3	3	1	2	5
32	2	2	5	5	5	3	4	4	1	2	1	5	4	2	5	2
33	5	1	2	2	4	4	3	4	5	5	3	5	5	4	2	2
34	2	3	4	2	3	4	1	3	4	5	2	2	4	5	2	1
35	2	4	5	5	3	2	4	2	3	3	3	2	5	1	3	4
36	5	2	1	5	4	3	1	4	2	5	4	5	2	5	1	5
37	3	3	3	5	5	5	5	5	1	5	4	4	1	3	1	1
38	2	1	4	4	5	4	3	2	2	5	2	2	2	3	2	1
39	1	1	1	3	4	3	3	2	4	4	4	5	4	4	2	3
40	3	1	3	2	2	3	1	5	1	5	4	1	2	5	1	1
41	3	1	1	5	1	3	5	5	2	1	2	2	5	1	3	2
42	4	1	2	3	2	4	4	2	4	5	1	1	3	4	4	3
43	1	5	4	4	4	3	1	2	2	1	1	5	3	5	3	1
44	1	3	1	2	5	5	4	4	5	4	3	1	3	5	4	3
45	2	5	4	3	5	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	4
46	5	1	3	5	5	1	1	4	5	2	1	2	5	5	3	1
47	4	2	1	4	1	5	2	2	2	3	2	1	4	1	1	1
48	2	2	1	2	1	5	2	1	2	1	5	1	5	5	4	2
49	2	1	3	2	4	3	5	5	5	1	1	5	2	1	3	5
50	4	5	1	3	5	1	3	5	3	4	5	1	4	3	2	2
51	4	2	1	2	2	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	3
52	2	3	3	2	2	3	1	5	3	5	1	4	1	1	2	2
53	2	5	3	3	5	1	4	1	1	2	5	5	5	2	5	2
54	3	3	1	5	3	3	2	5	1	5	5	3	5	2	4	4

55	2	5	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	4	4	1	3
56	1	4	1	5	1	2	5	2	4	3	3	5	4	5	3	1
57	3	2	4	3	3	2	5	5	5	5	3	5	3	2	3	1
58	4	3	1	3	1	2	3	1	5	2	2	4	3	1	1	3
59	1	5	3	4	4	3	1	1	1	3	3	5	4	5	3	3
60	4	1	1	4	3	5	1	5	2	2	5	3	4	2	3	2
61	2	4	3	3	1	2	3	3	2	3	4	5	2	1	2	1
62	2	3	2	2	4	4	2	4	1	1	5	2	2	4	5	1
63	1	1	5	1	1	4	3	3	4	1	5	3	4	5	1	1
64	3	3	3	1	4	1	5	1	1	2	5	5	1	4	2	4
65	1	2	3	1	3	5	5	2	1	1	4	4	4	5	2	5
66	1	3	2	5	5	5	2	3	5	2	4	3	2	4	2	4
67	3	4	4	4	4	4	5	4	1	5	1	2	1	2	1	3
68	2	5	3	5	5	1	3	3	1	1	3	4	2	5	4	5
69	4	3	2	5	1	3	4	5	2	4	2	2	1	2	5	3
70	2	1	4	5	5	3	3	3	1	1	3	3	3	1	5	2
71	4	1	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	1	1	4	4
72	3	4	3	2	4	2	2	4	5	3	5	4	4	3	3	2
73	4	3	2	1	3	3	1	4	1	1	2	5	2	1	5	3
74	3	2	1	4	4	4	4	2	5	3	1	1	5	4	1	5
75	1	3	4	5	4	1	1	4	3	2	2	3	1	3	1	5
76	1	5	5	4	1	5	5	4	1	5	2	4	4	3	2	1
77	3	5	3	1	2	5	2	5	3	2	4	1	1	3	5	4
78	2	3	4	2	1	4	4	4	3	5	3	5	3	5	2	2
79	2	5	1	1	5	1	1	4	5	1	5	4	2	3	1	5
80	4	1	3	4	2	4	3	1	2	2	4	5	1	4	1	2
81	4	2	3	4	2	5	1	4	2	3	5	5	1	1	2	3
82	4	2	4	1	4	4	4	2	3	3	3	5	4	5	5	5
83	1	3	3	5	4	4	5	1	4	1	3	4	2	1	1	4

84	2	2	4	1	2	4	4	3	2	3	2	4	5	4	3	3
85	3	5	5	3	4	1	1	3	1	3	1	4	1	4	3	1
86	1	4	2	5	3	3	2	3	1	4	5	5	2	1	2	2
87	2	1	4	1	2	3	3	2	2	2	4	3	4	4	1	1
88	3	1	5	4	4	3	5	4	3	3	1	5	3	2	1	4
89	3	3	1	1	5	2	3	5	4	1	2	2	2	5	3	4
90	2	1	1	5	5	4	1	1	2	5	3	5	4	4	3	4
91	4	1	1	4	5	2	4	4	5	4	4	2	4	4	5	5
92	5	1	2	1	1	4	2	3	3	3	3	5	1	4	1	2
93	5	2	4	2	5	2	2	1	1	4	4	4	5	5	4	4
94	1	3	1	1	5	5	1	3	3	5	3	2	3	1	5	5
95	2	3	2	4	3	2	2	2	3	1	3	1	1	5	3	3
96	2	1	5	3	1	4	1	5	3	1	3	5	1	4	2	3
97	4	2	4	4	5	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3
98	1	3	4	1	3	3	4	5	4	3	5	3	3	5	1	1
99	4	3	5	3	2	3	1	3	5	5	4	2	1	4	5	5
100	2	4	5	5	2	4	2	3	2	5	4	3	4	1	4	3
101	1	4	4	2	2	1	5	5	3	1	1	3	2	4	1	2
102	1	2	3	3	4	4	5	4	4	1	5	3	5	1	1	2
103	3	1	3	4	1	4	1	1	5	2	3	5	2	2	5	3
104	1	4	5	3	5	4	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3
105	1	2	3	5	1	3	2	5	4	5	1	5	2	2	1	5
106	1	3	4	3	4	2	3	5	5	2	2	2	1	1	2	2
107	2	3	5	3	2	4	1	3	5	3	3	1	2	3	4	4
108	2	1	1	4	5	2	5	5	1	3	3	1	2	4	4	4
109	1	5	4	3	4	2	5	1	2	3	4	1	5	4	1	5
110	2	5	3	3	1	2	1	3	1	5	1	1	2	5	3	2
111	1	2	5	2	4	2	3	4	4	2	2	2	4	2	5	5
112	4	3	5	3	3	2	2	2	2	5	2	2	4	3	3	2

113	1	4	2	4	3	5	4	2	2	4	2	2	4	5	4	5
114	2	5	5	5	4	2	2	4	2	2	2	1	1	4	4	5
115	2	4	2	3	4	2	4	1	4	2	5	3	3	4	1	2
116	2	5	5	1	4	2	2	4	5	2	2	2	1	5	1	5
117	5	4	5	1	2	1	3	4	5	4	2	5	2	2	4	1
118	4	4	3	4	5	5	5	4	2	3	1	4	2	2	4	1
119	3	3	5	3	3	2	4	3	4	2	3	3	2	5	5	5
120	4	1	3	4	4	2	5	1	2	2	3	1	2	3	3	3
121	5	4	3	5	3	2	2	4	5	1	1	3	1	4	4	4
122	3	4	5	4	3	1	3	4	5	4	4	4	1	2	5	1
123	1	2	1	4	3	3	4	2	3	4	2	2	5	1	1	3
124	2	2	4	4	4	3	4	3	2	4	2	3	2	1	4	1
125	3	1	2	4	4	2	2	2	4	5	3	4	3	3	4	1
126	2	5	1	4	2	3	3	2	1	4	5	3	2	4	2	4
127	4	5	2	1	1	5	2	2	1	3	4	1	1	4	4	2
128	4	5	5	3	2	1	5	4	1	3	5	1	1	3	2	2
129	1	4	2	2	3	5	5	5	1	2	3	5	3	2	2	2
130	3	2	4	4	1	3	1	5	1	1	3	3	4	4	1	3
131	3	2	1	4	2	5	5	5	1	4	3	3	5	3	4	3
132	2	1	2	3	5	4	1	4	5	3	1	5	2	3	1	3
133	5	4	3	2	4	1	1	2	4	1	3	2	1	1	1	5
134	2	5	4	4	2	1	1	4	2	2	5	1	1	3	2	4
135	2	4	2	2	3	4	5	4	5	2	1	5	3	4	3	3
136	1	5	3	2	3	2	1	1	1	4	1	5	1	3	1	2
137	1	1	5	3	5	5	5	2	5	4	3	3	4	3	1	1
138	4	1	2	2	2	3	3	1	4	2	1	3	2	2	5	2
139	1	3	5	3	2	2	1	3	3	5	4	3	1	2	4	3
140	5	1	5	2	3	5	5	4	3	2	1	5	4	4	4	1
141	2	1	1	4	5	4	1	3	4	5	4	4	3	4	3	3

142	3	4	1	2	2	4	1	2	3	5	3	1	5	1	2	3
143	3	4	3	4	4	5	4	2	3	4	2	3	4	3	4	3
144	5	4	4	1	1	3	5	5	4	3	4	4	4	3	5	3
145	2	3	4	3	2	3	2	5	5	4	3	1	1	5	2	1
146	4	2	4	2	4	3	2	2	2	4	4	4	5	2	1	4
147	2	5	2	4	3	5	2	3	5	5	2	2	5	5	3	5
148	5	1	4	1	2	1	4	5	1	4	2	5	1	2	5	3
149	3	3	5	1	1	3	2	5	2	5	1	2	2	2	5	1
150	3	1	1	5	1	4	5	1	1	3	4	1	1	4	2	5
151	2	4	5	4	1	1	2	5	2	1	5	1	4	3	2	2
152	3	4	5	1	3	5	5	1	3	2	2	5	4	1	5	4
153	4	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3	2	4	4	5	3
154	3	5	4	5	3	2	5	2	2	2	1	2	4	3	3	1
155	3	1	5	1	1	5	2	4	5	3	5	1	3	1	2	3
156	1	1	1	5	2	3	1	2	4	2	4	5	1	2	3	5
157	1	4	2	1	1	3	1	1	4	1	3	1	1	5	4	3
158	3	4	3	1	4	3	1	4	3	3	3	4	5	4	4	3
159	5	4	3	5	2	2	3	5	5	2	3	5	3	1	3	4
160	5	2	5	2	2	3	5	5	3	4	5	5	1	4	1	3
161	4	2	2	3	1	2	3	2	4	3	3	3	3	2	5	3
162	1	3	5	1	4	2	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3
163	2	5	3	3	1	3	5	3	4	2	1	4	1	2	2	2
164	2	3	5	1	4	3	4	5	4	4	1	5	3	5	5	5
165	5	1	5	2	5	4	3	3	3	5	3	4	4	2	2	4
166	1	4	2	1	4	4	1	5	5	5	2	2	1	4	3	3
167	1	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	1	4	5	3	3
168	4	4	3	3	2	5	4	3	5	1	5	1	5	3	4	1
169	1	5	4	3	4	5	5	4	4	2	1	1	5	4	2	4
170	1	2	3	4	5	3	3	3	5	2	1	1	5	2	5	5

171	4	3	5	1	1	4	3	2	1	5	2	1	3	3	4	4
172	2	3	5	5	1	1	5	2	3	4	2	1	1	4	3	4
173	3	3	1	1	3	2	3	1	1	1	2	3	1	3	3	2
174	2	1	3	2	1	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	3
175	1	3	1	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	1
176	1	1	2	1	2	1	3	3	1	1	1	3	2	1	3	3
177	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3
178	1	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1
179	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	3	2	3	3	3	1
180	3	2	3	1	2	2	1	1	3	3	2	2	2	1	3	3
181	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	1	1
182	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
183	1	3	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3
184	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	1
185	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
186	1	2	2	1	3	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3
187	3	3	3	1	3	2	1	1	2	3	1	1	1	2	3	3
188	3	1	3	2	2	3	3	1	2	3	3	2	1	3	2	2
189	3	2	1	2	1	2	1	3	3	1	1	3	3	2	1	2
190	3	1	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2	1	1	3	1
191	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	23

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	58,07	136,685	,541	,834
Item2	58,00	140,759	,363	,840
Item3	58,37	137,068	,488	,835
Item4	58,23	136,599	,459	,836
Item5	57,77	142,461	,243	,845
Item6	58,03	137,964	,530	,835
Item7	58,07	134,409	,562	,832
Item8	58,23	141,702	,294	,843
Item9	58,10	136,438	,392	,840
Item10	58,13	143,844	,202	,847
Item11	58,03	136,240	,494	,835
Item12	57,97	139,206	,430	,838
Item13	57,77	136,668	,520	,834
Item14	58,33	131,402	,607	,830
Item15	58,17	141,109	,366	,840
Item16	58,13	141,223	,413	,839
Item17	57,97	139,551	,388	,839
Item18	57,90	143,886	,247	,844
Item19	58,13	145,775	,193	,846
Item20	58,13	141,430	,354	,841
Item21	58,13	142,189	,298	,843
Item22	58,37	137,344	,510	,835
Item23	58,10	141,059	,371	,840

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	16

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	48,57	141,978	,514	,844
Item2	49,10	150,369	,361	,851
Item3	48,57	146,254	,385	,851
Item4	48,93	146,202	,406	,849
Item5	48,47	141,016	,501	,844
Item6	48,60	144,938	,533	,843
Item7	48,80	144,510	,481	,845
Item8	48,40	143,903	,519	,843
Item9	48,47	141,154	,596	,839
Item10	48,43	141,151	,541	,842
Item11	48,80	142,648	,599	,840
Item12	48,43	146,323	,385	,851
Item13	48,90	141,472	,581	,840
Item14	48,33	156,575	,180	,858
Item15	48,43	147,840	,437	,848
Item16	48,27	143,651	,639	,839




19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 15% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Trabajos entregados uwiener on 2024-06-27	3%
2	Internet repositorio.uwiener.edu.pe	3%
3	Trabajos entregados uwiener on 2023-12-28	2%
4	Trabajos entregados Universidad Wiener on 2023-10-14	1%
5	Internet repositorio.unheval.edu.pe	<1%
6	Trabajos entregados Universidad Wiener on 2025-04-11	<1%
7	Internet repositorio.unac.edu.pe	<1%
8	Trabajos entregados uwiener on 2024-06-27	<1%
9	Internet www.repositorio.autonmadeica.edu.pe	<1%
10	Trabajos entregados uwiener on 2023-10-09	<1%
11	Trabajos entregados Universidad Wiener on 2024-10-24	<1%