



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción de padres de familia y calidad de atención en
enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados en
oncohematología del insn-sb 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Valentín Santos Efigenia Celeste

ASESOR:

Dra. Tamara Pando Ezcurra

SECCIÓN:

Ciencias de la salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de salud

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dra. Gliria Susana Méndez LLizarbe.

Presidente

Dra. Jessica Palacios Garay

Secretario

Dra. Tamara Pando Ezcurra

Vocal

Dedicatoria

El presente estudio lo dedico a i persona por mi esfuerzo y dedicación aun no contando con mis familiares cerca, me di la fortaleza y el coraje de continuar a pesar de las dificultades.

La autora.

Agradecimientos

A la Universidad Cesar Vallejo, templo de saber, cuyas paredes son testigo de nuestra superación. A mis docentes en general por habernos brindado sus conocimientos en bien de nuestra formación profesional.

A nuestra asesora Dra. Tamara por el apoyo incondicional en el asesoramiento del presente trabajo, A la clínica y compañeros de trabajo y finalmente a los familiares de los pacientes por su colaboración.

La autora

Declaratoria de autenticidad

Yo, Valentín Santos Efigenia Celeste DNI N° 10029115, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Satisfacción de padres de familia y calidad de atención en enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados en oncohematología del Insn-sb 2017” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Febrero del 2017.

Valentin santos efigenia celeste

DNI N° 10029115

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el grado de Maestría en Gestión de la Salud, presento la tesis titulada: “Satisfacción de padres de familia y calidad de atención en enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados en oncohematología del Insn-sb 2017. La investigación tiene la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de atención en enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados en oncohematología del Insn-sb 2017.

El documento consta de ocho capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último, en el octavo capítulo, los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

	Páginas
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Antecedentes	13
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.3. Justificación	30
1.4. Problema	31
1.5. Hipótesis	33
1.6. Objetivos	34
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	35

2.2.Operacionalización de variables	36
2.3.Metodología	38
2.4.Tipos de estudio	38
2.5.Diseño	39
2.6.Población, muestra y muestreo	40
2.7.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8.Métodos de análisis de datos	44
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos

Anexo 3: Base de datos

Lista de tablas

		Páginas
Tabla 1	Operacionalización de la variable satisfacción del familiar	34
Tabla 2	Operativización de la variable calidad de atención de la enfermera	35 40
Tabla 3	Estadístico de fiabilidad	42
Tabla 4	Descripción de los niveles de la variable satisfacción de los padres de familia	43 44
Tabla 5	Descripción de los niveles de la dimensión accesibilidad	45
Tabla 6	Descripción de los niveles de la dimensión explica y facilita	46
Tabla 7	Descripción de los niveles de la dimensión conforta	47
Tabla 8	Descripción de los niveles de la dimensión se anticipa	48
Tabla 9	Descripción de los niveles de la dimensión mantiene relación de confianza	49 50
Tabla 10	Descripción de los niveles de la dimensión monitorea y hace seguimiento	51 52
Tabla 11	Descripción de los niveles de la variable calidad de atención	53
Tabla 12	Descripción de los niveles de la dimensión técnica	54
Tabla 13	Descripción de los niveles de la dimensión interpersonal	55
Tabla 14	Descripción de los niveles de la dimensión interpersonal	57
Tabla 15	Correlación entre la satisfacción de los familiares y la calidad de atención	58
Tabla 16	Correlación entre la dimensión accesibilidad y la calidad de atención	59
Tabla 17	Correlación entre la dimensión explica y facilita y la calidad de atención	61
Tabla 18	Correlación entre la dimensión confort y la calidad de atención	62
Tabla 19	Correlación entre la dimensión se anticipa de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención	63
Tabla 20	Correlación entre la dimensión mantiene relación de confianza y la calidad de atención	65
Tabla 21	Correlación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención	66

Lista de figuras

		Páginas
Figura 1	Porcentajes de la variable satisfacción de los padres de familia	36 42
Figura 2	Porcentajes de la dimensión accesibilidad	43
Figura 3	Porcentajes de la dimensión explica y facilita	44
Figura 4	Porcentajes de la dimensión conforta	45
Figura 5	Porcentajes de la dimensión se anticipa	46
Figura 6	Porcentajes de la dimensión mantiene relación de confianza	47 48
Figura 7	Porcentajes de la dimensión monitorea y hace seguimiento	49 50
Figura 8	Porcentajes de la variable calidad de atención	51
Figura 9	Porcentajes de la dimensión relación de enfermería y usuarios	52
Figura 10	Porcentajes de la dimensión confort	53

Resumen

La investigación que tiene como título “Satisfacción de padres de familia y calidad de atención en enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados en oncohematología del Insn-sb 2017”, partió del problema general ¿Qué relación existe entre la satisfacción de los padres de familia y la calidad de atención en área enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017? la investigación tuvo como objetivo general de Determinar la relación entre la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017.

La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal con una muestra de 70 personas, a los cuales se les aplicó como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert para las dos variables, se realizó la validez de contenido por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach para las dos variables, del mismo modo se utilizó el análisis de prueba no paramétrica y se realizó el análisis con la prueba Rho de Spearman.

En los resultados se concluye que existe relación entre la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017 teniendo un coeficiente de correlación de .828 , interpretándose como una correlación positiva con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.01$).

Palabras claves: Satisfacción, calidad de atención, padres, pacientes

Abstract

The research entitled "Satisfaction of parents and quality of nursing care of pediatric patients hospitalized in oncohematology at Insn-sb 2017", started from the general problem of the relationship between parent satisfaction and quality Of attention in nursing area of the pediatric patients in oncohematologia of the INSN-SB 2017? The research had as general objective to determine the relationship between the satisfaction of family members of hospitalized patients and the quality of care provided by the nurse pediatric patients in oncohematology of the INSN-SB 2017.

The research was of a basic type, with a non-experimental design, cross-sectional with a sample of 70 people, to whom a questionnaire type Likert scale for the two variables was applied as instrument, the validity of content by judgment Of experts and their reliability was determined using the Cronbach Alpha statistic for the two variables, the same non-parametric test analysis was used and the analysis was performed with the Spearman Rho test.

The results conclude that there is a relationship between the satisfaction of family members of hospitalized patients and the quality of care provided by the nurse in oncohematology service of the San Borja national child health institute from June to December 2017 having a correlation coefficient Of .828, interpreted as a positive correlation with a $p = 0.00$ ($p < 0.01$).

Key words: Satisfaction, quality of care, parents, patients

I.Introducción

La hospitalización de un paciente en especial pediátricos somete a la familia a cambios muy exigidos en su diario vivir, por ser un ellos completamente dependiente del núcleo familiar, ellos solicitan explicaciones complejas a cerca del curso de la enfermedad y en caso de los pacientes muy críticos se ven en la necesidad de aceptar tratamientos muy largos y penosos y es necesario tomar decisiones a nivel familiar por lo que la enfermera hoy en día debe estar muy involucrada para comprender sus sentimientos y los conflictos afectivos y emocionales a los que se ven enfrentados no sólo que afectan a la salud y repercusión física sino la salud mental del familiar .Las enfermeras debido a las características de su trabajo enfrentan situaciones que le pueden generar inestabilidad emocional, lo cual puede afectar su desempeño laboral que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario.

La enfermedad que como en este caso es en niño tienen repercusión en la familia ya que muchas veces son ellos los que tienen que brindarle sus cuidados y apoyo para su proceso de recuperación

En la presente investigación los familiares enfrentan en los niños una enfermedad de cáncer ante lo cual se siente temor por lo que le pueda pasar en un futuro sobre las posibilidades de supervivencia, se considera que un cuidado de calidad hace que en el paciente se incrementen sus potencialidades de salud por lo cual el equipo es encargado de proveer salud.

En la presente investigación la realidad es que el paciente es un niño con cáncer el cual necesita el apoyo familiar por lo cual se debe tener presente los conocimientos y procedimientos necesarios para mantener el bienestar del paciente todo ello con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del niño con cáncer.

Por ello, el propósito de la presente investigación es determinar la satisfacción del familiar con la calidad de atención que proporciona el profesional de Enfermería al

niño con cáncer en la unidad de hematología del Instituto Nacional del Niño San Borja. 2017.

Al respecto. Pérez, Rodríguez, Fernández, Catalán y Montejo (2004) sostuvieron: que al respecto el personal de enfermería un rol primordial ya que permite aclarar las dudas y aconsejar a los familiares para que puedan superar la situación por la que están pasando, muchas veces en la familia se genera actitudes como temor, impotencia, frustración y ansiedad generando en ellos desesperanza soledad e impotencia, y todo ello se ve agravado por la falta de comunicación con el personal.

Águeda Fernández y García en un trabajo de investigación sobre “la satisfacción percibida por la familia” definen como la diferencia entre las expectativas de la persona y sus percepciones respecto al cuidado.

Es además, un concepto multidimensional en el que influyen numerosos aspectos como la información recibida, los cuidados técnicos, la disponibilidad de los cuidados, el confort.

El fin de la investigación estará orientado a brindar conocimiento científico y actualizado sobre las actitudes que debe considerar el personal de enfermería en la atención al paciente hospitalizado en el servicio de oncohematología del Instituto Nacional de Salud del Niño y que le sirva de base para planificar sus estrategias de esta manera prevenir la insatisfacción del familiar.

Antecedentes Internacionales.

Pérez, Rodríguez, Fernández, Catalán y Montejo (2004) en su estudio sobre “valoración del grado de satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en una unidad de cuidados intensivos”, la cual se dio con la finalidad no solo de conocer el grado de satisfacción y los aspectos a mejorar, el estudio de tipo prospectivo, descriptivo en la que se trabajó con cincuenta y cinco pacientes, el autor diseñó una encuesta para los familiares de los pacientes en la que evidencio que

existe una necesidad de mejorar la sala de espera así como la necesidad de contar con una sala de información con mejor condición en cuanto a iluminación, mientras que en cuanto a limpieza y orden los puntajes se consideran óptimos, entorno a la comunicación es considerada como adecuada y desarrollada de manera fluida, pero se necesita que se cuente de contar con mayor tiempo de estar con sus familiares, finalmente los autores concluyeron que la relación del personal con los familiares fue considerada en un nivel positivo pero con la necesidad de realizar mejoras estructurales y en cuanto al régimen de visitas .El autor afirmo la importancia del personal de enfermería para aclarar dudas a los familiares y animar a los pacientes.

Castelo y Rodríguez (2016) en su investigación sobre “satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias”, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción, para lo cual el estudio descriptivo de corte transversal encuestó a 382 pacientes obteniéndose como resultado que al primer contacto el nivel que predominó fue el trato agradable, la calidad y calidez, el tiempo de espera para recibir el tratamiento fue el adecuado; concluyendo al final que el nivel de atención de los pacientes que acuden al servicio es satisfactorio

Dios, Ruiz, Jiménez, Perula y Rodríguez (2012) en su investigación referida a la “valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de enfermería en centros de salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación”, con el objetivo de medir la relación de la satisfacción con aspectos como comunicativos y técnicos; el estudio de tipo descriptivo en el que participaron 335 pacientes, en el cual se obtuvo como resultado que el 76,5% está satisfecho respecto a los procedimientos utilizados, el 89,1% en cuanto a la información recibida, el 94,2% en cuanto a la relación con el paciente y el 88,5% en cuanto al tiempo empleado, concluyendo al final que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la calidad de la atención recibida.

Moreno, Guzmán, Saucedo, Vásquez y López (2011) en su investigación sobre “satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados” , con el objetivo de determinar los factores que se relacionan con la satisfacción, trabajando

con una muestra conformada 127 madres de niños hospitalizados, el estudio fue de tipo descriptivo correlacional. El autor concluyo que las madres que participaron en la investigación consideran estar satisfechas con la atención del servicio de enfermería, pero a ello sugieren que es importante que tanto el servicio de hospitalización como la atención de enfermería respondan a sus expectativas.

Antecedentes Nacionales

Janampa (2016) en su estudio sobre satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el hospital general de Huacho, 2016”, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción, el estudio de tipo aplicativo descriptivo de corte transversal tuvo como muestra a 40 padres a los cuales se les encuestó obteniéndose como resultado que se encuentran en nivel medio la dimensiones humana, oportuna y continua y la dimensión segura libre de riesgo siendo esta última la que obtuvo mayor porcentaje, además el autor añade que la mayoría de los padres expresan en general una satisfacción media a alta esto debido a que muchas veces la enfermera explica el procedimiento que está realizando, tienen un trato respetuoso, aunque existe un mínimo porcentaje de ellas se muestran impacientes ante las inquietudes o dudas presentadas

Delgadillo (2014) en su tesis sobre “satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre localización del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del instituto materno perinatal”, el estudio aplicativo descriptivo trabajó con una muestra conformada por 33 madres con el fin de determinar el nivel de satisfacción obteniéndose como resultado que están en nivel medio el mayor porcentaje con respecto a la satisfacción en las dimensiones técnico – científico, humana y entorno, agregando que las madres refieren que algunas veces la enfermera demora en atender al bebé lo cual puede repercutir en su salud, aunque considero que en cuanto a las instalaciones están ordenadas, son modernas, limpias, pero existe un porcentaje de enfermeras que utilizan un lenguaje difícil de entenderlas.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanista

Satisfacción familiar

La atención que se da a los pacientes es parte integral a considerar en cuanto a la calidad en los servicios de salud en la cual se considera que el cuidado del paciente como el proceso en el cual la familia se involucra en todo este proceso. por ello es necesario contar con un ambiente adecuado, al respecto Whitaker, (citado por Hagei, 2010) enfatiza que ante el medio ambiente no es fijo la respuesta ya que en el juegan aspectos o factores externos.

Krech (citado por Hagei, 2010, p. 16) menciona que: “Para percibir y juzgar a las personas; el primer paso es formar una impresión acerca de ella, esta impresión dirige nuestras reacciones e influye en la relación interpersonal”

La percepción se considera entonces como un proceso cognitivo en la cual se mezclan aspectos como las impresiones, sentimientos ante un fenómeno , ello tiene varias características como el permitir que la persona se adapte al ambiente, ello dependen de las características del objeto observado, en el campo de la salud es recomendable constantemente medir el grado de satisfacción de las personas hacia el servicio recibido, para poder optimizar los recursos con los que se cuenta en realizar mejoras al respecto.

Según Morales (2009) la satisfacción de los pacientes es la complacencia de los pacientes con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención

Para ello se considera que la satisfacción como el estado mental que se produce por el grado de complacencia ante un servicio, en el cual se asocia al placer o alegría, Según Pascoe, la satisfacción del paciente ello es importante para la actuación médica.

Para Donabedian (1980) la satisfacción de los usuarios es un indicador muy empleado para expresar la calidad de la atención recibida

Sangopata (2014), señaló que:

La satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio. Depende de muchos factores como las experiencias previas, las expectativas e información recibida de otros usuarios y de la propia organización de salud. Esto hace que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en circunstancias diferentes.” Satisfacción = Tomar bastante Acción (pp.37-38)

La satisfacción es considerada como un pilar para conocer la calidad de la atención recibida, al respecto Gonzales (2014)

La satisfacción de los pacientes, es uno de los pilares en los que se basa la atención actual para calificar la prestación de los servicios de salud de las Instituciones. Este concepto viene desde hace varios años; uno de los pioneros en hablar sobre calidad en los servicios de salud fue el doctor Adevis Donabedian, quien sugirió que todos los aspectos teóricos deberían ser reunidos en la practicas para ver al paciente como un todo que necesita de las actividades del personal de salud para su recuperación integral. (p.17).

Para Morales, (2009, p.31) La satisfacción de los pacientes es uno de los pilares en los que se basa la atención actual para calificar la prestación de los servicios de salud de las instituciones.

Modelos de evaluación de la satisfacción de los usuarios

Hernández, Alcántara y Contreras (2011), menciono los siguientes modelos para evaluar la satisfacción de los usuarios:

La teoría de la no confirmación de expectativas en el cual se hace la comparación entre las expectativas que tiene el cliente ante el servicio que va a recibir en la cual a través de los cuales se brinda una puntuación ya sea positiva o negativa después de recibir el servicio.

Para la teoría del descontento potencial en la cual las quejas que presentan las personas ante un descontento, en el análisis de disponibilidad en el cual se mide los recursos con los cuales se cuenta para los desempeños que se necesitan, ante ello es necesario considerar que la razón de ser del sistema de salud es el bienestar de la población.

Dimensiones de la satisfacción del familiar

Las dimensiones son tomadas del instrumento CARE Q diseñado por Larson (1998) en las cuales se consideraron seis dimensiones:

La accesibilidad en la que se refiere a la oportunidad que tiene el paciente de recibir los cuidados necesarios por el personal de enfermería en forma oportuna.

En cuanto a la dimensión explica y facilita en la cual se considera actividades que realiza el personal de enfermería para dar a conocer al paciente los aspectos que para los pacientes son difíciles de atender en cuanto a la enfermedad, brindándole la información requerida y en el momento preciso.

En la dimensión confort se hace referencia a las comodidades que brinda el personal de enfermería, para que el paciente se sienta bien. En planeación la dimensión se anticipa hace referencia a la forma de prevenir que debe considerar la enfermera de los cuidados que tiene que realizar así como de los materiales a usar y de las posibles complicaciones.

En la dimensión mantiene relación de confianza hace notar a los aspectos de confianza que puede generar el personal de enfermería con el paciente, con los familiares ofreciendo seguridad y respeto.

Finalmente la dimensión monitorea y hace seguimiento en la que se hace una supervisión del personal de enfermería para garantizar el cuidado respectivo que debe tener al paciente, para ello el personal necesita tener un dominio técnico de los procedimientos a realizar.

El cuidado de enfermería

El servicio de enfermería considerada como una ocupación basada en la práctica, a partir del año 1952 en el cual Nightingale hacía referencia a las técnicas utilizadas para brindar al paciente cuidados respectivos a los pacientes.

A partir del siglo XX Henderson define más claramente el cuidado de enfermería, en la cual la salud es considerada como la falta de enfermedad, a partir de esta época el cuidado se concibe a partir de las necesidades de ayuda.

En el enfoque estructural es necesario tener en cuenta las situaciones previas como instalaciones, equipo y recursos humanos ,mientras que Donabedian considero una serie de propiedades para garantizar un servicio de calidad en el cual menciono la efectividad, la eficacia, la eficiencia, equidad, aceptabilidad, accesibilidad, adecuación de los servicios y la calidad técnico científica.

Mientras que para el enfoque del proceso se basa en el conocimiento médico y tecnológico, siendo considerado el más usado; mientras que para el enfoque de resultados se considera como fin el curar la enfermedad, además de la prevención para evitar complicaciones.

El paciente hospitalizado y su familia.

Martínez (1997) considera que las personas tienen que realizar diferentes actividades, y compromisos lo cual se puede ver muchas veces alterado con la presencia de un familiar enfermo lo cual va a generar cambios, esto muchas veces genera en la persona variados estímulos

Con el pasar del tiempo, la atención que se le da a los pacientes ha ido cambiando ya que se va ir considerando ello como un factor a considerar sobre todo en los servicios de salud, al ser también un indicador de la calidad.

El paciente es considerada como la persona que está enferma la cual requiere cuidados diversos, es en ello que el hospital se constituye en un sistema complejo en la cual tanto los profesionales, los familiares y entre otros conformaran una red interactiva para modificar conductas.

En el paciente se generan sentimientos como angustia ya que se separa de la familia por lo cual ello va afectarlo, la enfermera debe ser consciente de este efecto de separación; así mismo se puede dar el sentimiento de soledad por el hecho de echar de menos a las personas con las que convive, si bien la enfermera no va a reemplazar a la persona pero por lo menos brindara su compañía en estos momentos.

Factores relacionados con el nivel de satisfacción

Fernández (2013) menciona los siguientes aspectos:

La accesibilidad, el triaje, sobre todo concebida en el campo administrativo en el cual se debe tratar de eliminar el trámite burocrático, ya que muchas veces el estar esperando causa mucha molestia razón por lo cual se dan quejas y reclamos, en el cual sale aquí el concepto de triaje el cual se realiza una evaluación preliminar.

Otro factor es la información brindada a los usuarios sobre el proceso asistencial, lo cual permite que el paciente o familiar tenga la información adecuada; la atención sanitaria en el cual es necesario conocer el nivel de satisfacción de los cuidados recibidos en el cual se abordan aspectos técnicos, psicológicos, así como debe ser personalizado.

En ocasiones los síntomas relatados por la familia coinciden con la información brindada por la familia en el cual el papel de la enfermera es importante.

Variable Calidad de atención

La calidad es considerado como un conjunto de propiedades y características de un servicio para Henderson (citado por Lupaca, 2014.) la calidad es definida como la consecución de características que posibilitan el restablecimiento de cada paciente.

Donabedian, (citado por Lucapa, 2014, p. 24) definió la Calidad de la Atención como “aquella que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez que se ha tomado en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas, que se relacionan con todas las partes del proceso de atención”.

La calidad de atención en el campo de salud es considerado responsabilidad de los diferentes grupos que laboran en ella.

La Importancia de la calidad en los hospitales, el concepto de calidad puede entenderse como El concepto de calidad puede entenderse como un pensamiento fundamental en toda empresa , en el campo de salud la calidad tiene aspectos relevantes como la seguridad y rapidez, así como un uso adecuado de los servicios, también deben los empleados empoderarse de las tareas a realizar, para que de esta manera los pacientes están satisfechos con la atención recibida.

Dimensiones de la calidad de atención

Para Lucapa (2014) consideró dos dimensiones la primera es la dimensión técnica en la cual se hace referencia a la aplicación de los conocimientos para resolver los problemas presentados; en el se toma en cuenta la información y comunicación que debe recibir la persona, el trato cordial y el respeto.

En la dimensión interpersonal referida en la interacción que se da entre el profesional de salud y los usuarios, para lo cual se debe llevar una interacción

efectiva durante todo el proceso de atención brindada, pero en este proceso de interacción se debe tener en cuenta aspectos como la alimentación, limpieza, privación, las condiciones del ambiente. Es necesario que consideramos que la calidad implica constancia

Componentes de la calidad

Para Donabedian en el campo de salud la calidad de la atención tiene tres componentes:

El componente técnico dado por el conjunto de procesos de prestación de servicio de salud, en la que también se consideran la asistencia brindada tomando en cuenta los avances científicos y la capacidad de los profesionales, en los cuales se consideran que los procedimientos que se realizan deben ser eficientes, eficaces, íntegros éticos y de accesibilidad y seguridad.

El otro componente es el del entorno en el que se consideran las condiciones de comodidad que debe ofrecer un servicio de salud lo cual permite que el paciente se sienta a gusto.

El componente interpersonal se refiere a las relaciones entre el profesional y los usuarios o pacientes en el cual se debe considerar la comunicación como un factor importante, también se debe considerar el respeto.

Desarrollo de las Teorías de enfermería

Dentro de la profesión de Enfermería existen diversas teorías, las cuales según Hagei (2010) se forman en tres grupos las de conocimiento, las de en virtud de las características predominantes y las que se refieren a las filosofías en el campo, Nightingale, Henderson, Hall, Watson, etc, el autor menciona las siguientes.

Modelo Conceptual De Callista Roy citado por Hagei, (2010) este modelo fue adaptado de los trabajos realizados por Helson en las que las respuestas

adaptativas son resultado de los estímulos recibidos, considerándose estímulo a todo factor que genera en la persona una respuesta, ellos pueden estar en el entorno tanto externo como interno; aquí se considera que los niveles de adaptación se va a dar por el efecto de tres clases de estímulos, el focal a los que se dan inmediatamente, el de contexto y los residuales o llamados ambientales. Esta teoría incluye desde el punto de vista práctico objetivos hacia donde se deben dirigir las actividades e intervenciones de enfermería, todo ello con el fin de conseguir la adaptación de las personas.

Teoría Florence Nightingale citado por Hagei, (2010) “Teoría del Entorno Florence Nightingale inició su instrucción como enfermera en 1851 en Alemania, su experiencia en el trato con soldados enfermos y heridos durante la Guerra de Crimea, influyó enormemente en su filosofía de la enfermería. El objetivo fundamental de su modelo es conservar la energía vital del paciente y partiendo de acción que ejerce la naturaleza sobre los individuos, colocarlo en las mejores condiciones posibles para que actuara sobre él. Su teoría se centra en el medio ambiente, creía que un entorno saludable era necesario para aplicar unos adecuados cuidados de enfermería. Ella afirmó la presencia de cinco puntos para asegurar la salubridad como el aire puro, el agua pura, desagües eficaces, limpieza y luz; el autor también hace referencia a la necesidad de que las enfermeras lleven una atención a domicilio en la que se trabaje no solo con el paciente sino también con sus familiares para ayudarlos.

Teoría de Hildegart Peplau, citado por Hagei, (2010) Modelo de Relaciones Interpersonales, en el cual se integran las teorías psicoanalíticas y las del aprendizaje social, motivación y desarrollo de la personalidad; para el autor existe tanto condiciones interpersonales como psicológicas que son parte de la salud; el autor basa su modelo en la enfermería psicodinámica basada en la comprensión de la conducta para poder identificar sus dificultades. El modelo tiene como esencia la relación humana entre la enfermera y el paciente que requiere un servicio de salud, en la cual el modelo resalta cuatro fases en este proceso, la orientación, identificación, explotación y resolución.

Teoría del cuidado humano-Jean Watson citado por Hagei, (2010) el autor señala cuatro aspectos a considerar en el cuidado humano como la interacción entre la enfermera y el paciente, el campo fenomenológico, la relación transpersonal y el momento del cuidado; en este proceso se involucra también aspectos como los valores la voluntad y el compromiso basado en el conocimiento y las acciones de cuidado. El cuidado brindado por la enfermera responde a procesos de salud, para lo cual se debe conocer los procesos de cuidado y las limitaciones en relación a lo mismo

1.3. Justificación

La calidad de atención en el campo de la salud es un aspecto que siempre deben estar al pendiente las personas que lo dirigen, ya que siempre es considerado como un problema en el sector salud, es necesario considerar que para la presente investigación Lucapa (2014) considera que la calidad de atención hace referencia a que el servicio brindado este de acuerdo a las necesidades del paciente; de esta manera tanto el paciente como sus familiares estén satisfechos de la atención brindada.

La calidad se mide según el grado en el que los servicios de salud satisfacen las necesidades de la población. La satisfacción dependerá de cómo se resuelven los problemas de los usuarios o de cómo son cubiertas sus expectativas, en todo ello pueden generarse la presencia de otros factores, por ello la investigación amplía el sustento teórico de ambas variables lo cual servirá a futuras investigaciones.

Desde el punto de vista práctico , al interactuar con los familiares de los niños hospitalizados se pudo ver que a veces la enfermera no menciona nada sobre el paciente, algunas veces tratan con cariño a su hijos y otras hay veces les generan miedos o temores, por ello la presente investigación trata de ver el nivel de satisfacción de los padres con respecto a la calidad de atención que reciben sus pacientes.

Desde el punto de vista metodológico la presente investigación empleo para la recolección de datos un cuestionario que fue validado el cual fue aplicado a un piloto para obtener el grado de confiabilidad, luego fue aplicado a la muestra para que posterior mente los resultados sean analizados y obtener las conclusiones ante los objetivos planteados.

Relevancia:

La investigación brindo información actualizada a la institución para que se generen estrategias dirigidas al paciente y sus familiares basadas en la importancia de la participación activa que debe tener la familia en todo el proceso de hospitalización De igual manera que el Departamento de Enfermería y/o del servicio oncohematologico debe generar cursos orientados al personal de enfermería sobre las relaciones interpersonales enfermera-familia para mejorar la calidad de atención

Mediante los resultados del presente trabajo se proporcionara información valida y confiable y que sirva como referencia para posteriores trabajos de investigación.

1.4. Problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la satisfacción de los padres de familia y la calidad de atención en área enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017?

Problema específicos

¿Qué relación existe entre la dimensión accesibilidad y la calidad de atención en área enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017?

¿Qué relación existe entre la dimensión explica y la calidad de atención en área enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017?

¿Qué relación existe entre la dimensión confort y la calidad de atención en área enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017?

¿Qué relación existe entre la dimensión anticipa de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención en área enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017?

¿Qué relación existe entre la dimensión mantiene relación de confianza y la calidad de atención en área enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017?

¿Qué relación existe entre la dimensión monitorea y la calidad de atención en área enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Hipótesis específica

Existe una relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Existe una relación significativa entre la dimensión explica y facilita de los familiares de pacientes hospitalizados y el nivel la calidad de atención que brinda

la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017

Existe una relación significativa entre la dimensión confort de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Existe una relación significativa entre la dimensión se anticipa de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Existe una relación significativa entre la dimensión mantiene relación de confianza y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017

Existe una relación significativa entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

1.6.-Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera a los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la dimensión accesibilidad y la calidad de atención que brinda la enfermera los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017

Determinar la relación entre la dimensión explica y facilita de los familiares de pacientes hospitalizados y el nivel de la calidad de atención que brinda la enfermera los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017

Determinar la relación entre la dimensión confort y la calidad de atención que brinda la enfermera los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017

Determinar la relación entre la dimensión anticipa de los familiares hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017.

Determinar la relación entre la dimensión mantiene relación de confianza y la calidad de atención que brinda la enfermera los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017

Determinar la relación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable 1:

Identificación de variables

Variable Satisfacción del familiar

Para Morales, (2009, p.31) “La satisfacción de los pacientes es uno de los pilares en los que se basa la atención actual para calificar la prestación de los servicios de salud de las instituciones”.

Es la respuesta referida por el familiar del paciente oncológico pediátrico sobre la impresión que tiene de los cuidados que brinda la enfermera al niño

Variable 2

Variable Calidad de atención de la enfermera.

Lupaca (2014, p.23) consideró “la calidad de atención se basa en ofrecer un servicio de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de lo que él espera. Es satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos”.

Es la atención que brinda la enfermera en forma humana oportuna, segura y continua en las dimensiones técnicas, e interpersonales.

2.2.- Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable satisfacción del familiar

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de m
Accesibilidad	Calidad técnica del cuidado	1,2,3,4,5	Nunca
Explica y facilita	Brinda información	6,7,8,9,10	Casi Nunca
Confort	Cuidados comonidad y confort	11,12,13,14,15 y16,17,18,19	aveces
Se anticipa	Planeamiento de lo que paciente requiere	20,21,22,23,24 25,26,27,28,29	casi siempre
Monitorea seguimiento	hace Actividades para garantizar calidad del cuidado.	39,40,41,42 ,43 44, 45,46,	
Mantiene confianza	relación Acciones para desarrollar confianza.	30,31,32,33,34 siempre 35,36,37,38	

Tabla 2 Operativización de la variable calidad de atención de la enfermera

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición y valor
Dimensión técnica	Información.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Nunca
	Comunicación	8,9 10.11.	Casi nunca
	Trato cordial y amable.		
Dimensión interpersonal	Respeto.		casi siempre
	Alimentación	12,13,14,15,16	
	Limpieza e higiene	17,18,19,20	A veces
	Privacidad		Casi siempre
	Descanso		Siempre
			Casi nunca

2.3.- Metodología

La enfermedad que como en este caso es en niño tienen repercusión en la familia ya que muchas veces son ellos los que tienen que brindarle sus cuidados y apoyo para su proceso de recuperación

En la presente investigación los familiares enfrentan en los niños una enfermedad de cáncer ante lo cual se siente temor por lo que le pueda pasar en un futuro sobre las posibilidades de supervivencia, se considera que un cuidado de calidad hace que en el paciente se incrementen sus potencialidades de salud por lo cual el equipo es encargado de proveer salud.

En la presente investigación la realidad es que el paciente es un niño con cáncer el cual necesita el apoyo familiar por lo cual se debe tener presente los conocimientos y procedimientos necesarios para mantener el bienestar del paciente todo ello con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del niño con cáncer.

Por ello, el propósito de la presente investigación es determinar la satisfacción del familiar con la calidad de atención que proporciona el profesional de Enfermería al niño con cáncer en la unidad de oncohematología del Instituto Nacional del Niño San Borja. 2017.

Desde el punto de vista práctico, al interactuar con los familiares de los niños hospitalizados se pudo ver que a veces la enfermera no menciona nada sobre el paciente, algunas veces tratan con cariño a sus hijos y otras hay veces les generan miedos o temores, por ello la presente investigación trata de ver el nivel de satisfacción de los padres con respecto a la calidad de atención que reciben sus pacientes.

Desde el punto de vista metodológico la presente investigación se empleó para la recolección de datos un cuestionario que fue validado el cual se aplicó a un piloto para obtener el grado de confiabilidad, luego fue aplicado a la muestra para que posteriormente los resultados sean analizados y obtener las conclusiones ante los objetivos planteados.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, según Fernández (2013) el enfoque cuantitativo utiliza los datos recogidos de los instrumentos de medición para luego realizar la contratación de las hipótesis, tomar decisiones y obtener las conclusiones para luego generalizar los resultados a la muestra de estudio

Así mismo se utilizó el método hipotético deductivo, al respecto Berne (2010) indicó: “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

2.4 Tipo de Estudio

El tipo de investigación según su finalidad fue básica Según Sierra (2008) la investigación es básica, ya que tiene como finalidad “mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. Se llama básica porque es el fundamento de otra investigación” (Sierra, 2008, p. 32).

Con nivel descriptivo y correlacional; según Hernández (2010,) es descriptiva porque “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. Asimismo es correlacional porque se establecerá la relación existente entre dos variables: satisfacción de los familiares y la calidad de atención de las enfermeras.

Según el periodo y secuencia del estudio; el estudio fue transversal, porque las variables involucradas se midieron en un solo momento.

2.4 Diseño de Investigación

Para efecto de la investigación se considera el diseño no experimental que según Hernández, (2010) en esta investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”

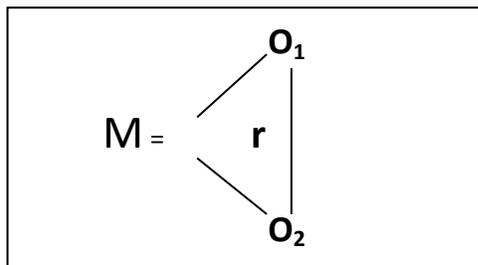


Figura 2. Diagrama del diseño correlaional

Dónde:

n = Población Muestral = familiares

X =Variable calidad de Atención de la enfermera.

y = Variable satisfacción del familiar.

Coeficiente de correlación

2.6.- Población, muestra y muestreo

Población

Hernández, (2010) definió:

El conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de características, en tal sentido se debe establecer con claridad las características de la población, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros de muestra. Así mismo las poblaciones deben ubicarse notoriamente por sus características de contenido, lugar y tiempo. (p. 174).

La población para la presente investigación es en total 70 pacientes y estuvo conformado por los familiares de los oncohematológicas pediátrico, hospitalizado en el servicio de hematología mes de agosto de a marzo del 2017, uno por paciente.

Ámbito de Estudio

El estudio se realizó en el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, en el servicio de hospitalización oncohematología. Es un centro hospitalario especializado y de complejidad que brindan atención a niños y adolescentes derivados de otros hospitales nacionales y regionales del país.

Se encuentra ubicado en la Av. La Rosa Toro N° 1399 - Urb. Jacaranda, Distrito de San Borja, Provincia y Departamento de Lima, Perú.

El servicio de oncohematología hospitalización cuenta con 2 filas lado” A “los ambientes uni personales pacientes pre- escolares con un total de 25 camas Y lado “B” ambientes bi personales ,pacientes escolares en igual cantidad de 25 camas, y en el área de consultorio de hematología se atiende un aproximado de 20 pacientes diarios, el total de pacientes pediátricos que se atienden es de 70 niños., en la unidad de hematología se trabaja en total con 13 hematólogos, 40 enfermeras, 20 técnicas los cuales tienen turnos rotativos, atendemos pacientes con leucemias, insuficiencias de la medula ósea que son pacientes del SIS y del ESSALUD Edgardo

Rebagliati Martins, por el convenio firmado . El servicio es restringido ya que solo permite el ingreso de un familiar por un periodo pequeño de tiempo.

Muestra

Según Hernández, et al. (2014) definieron “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este debe ser representativo de la población” (p. 173).

Unidad de Análisis: Lo conformaron familiares del paciente hospitalizado en más de 24 horas, del servicio oncohematología durante el periodo del mes de agosto a Marzo del 2017, del Instituto Nacional del Niño, San Borja, Lima.

Para la presente investigación se trabajó con los 70 familiares teniendo en cuenta:

Criterios de inclusión: Se incluyeron en el estudio:

Familiar del paciente oncológico pediátrico hospitalizado, con permanencia mayor de 48 horas.

Familiar de pacientes internados que acepten participar.

Familiar con estabilidad emocional.

Criterios de exclusión: se excluyeron del estudio:

Familiar con discapacidades sensoriales.

Familiar acompañante que no desean participar.

Familiar acompañante que estén en crisis emocional.

Familiar acompañante de pacientes críticamente enfermos.

2.7.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada será la encuesta la cual consiste en recolectar dato,s, opiniones, apreciaciones entorno a la variable en estudio en un momento determinado, para lo cual el instrumento fue un cuestionario en escala tipo Likert .

Ficha técnica: Variable Satisfacción de padres de familia

Nombre: Cuestionario de satisfacción de padres de familia, versión española del instrumento CARE.Q

Autor: Patricia Larson

Adaptado: Valentín Santos Efigenia Celeste

Objetivo Medir los niveles de satisfacción de los padres de familia de los oncohematológicas pediátrico, hospitalizado en el servicio de hematología mes de agosto de a marzo del 2017, uno por paciente.

Contenido el cuestionario está comprendido por 46 ítems y seis dimensiones las cuales son:

Dimensión accesible.	5 ítems.
Dimensión explica y facilita	5 ítems.
Dimensión conforta.	9 ítems.
Dimensión se anticipa.	10 ítems.
Dimensión mantiene relación de confianza.	9 ítems.
Dimensión monitorea y hace seguimiento.	8 ítems

Administración: Individual o colectiva

Tiempo: 20 minutos aproximadamente

Ficha técnica: Calidad de atención de la enfermera

Nombre: Cuestionario de

Autor: Lupaca, Pedro

Adaptado: Valentín Santos Efigenia Celeste

Objetivo Medir los niveles de calidad de atención del servicio de la enfermera

Contenido el cuestionario está comprendido por 20 ítems y dos dimensiones las cuales son:

Dimensión técnica: 11 ítems

Dimensión relaciones interpersonales: 9 ítems

Validez y confiabilidad

La validez de los instrumentos se realizó mediante juicio de expertos

Para la confiabilidad se realizó una prueba piloto a la cual se le aplicó el instrumento, los datos fueron procesados; para la primera variable a través del estadístico de fiabilidad alpha de Cronbach se obtuvo

Tabla 3

Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	46

Lo cual indica una alta confiabilidad

Para la variable calidad de atención al ser dicotómica se obtuvo mediante Kuder Richarso el valor de 0,98 lo cual indica una alta confiabilidad

2.8.- Método de análisis de datos

Para la estadística descriptiva se utilizara tablas de frecuencias y porcentajes las cuales serán graficadas a través de barras, para la estadística inferencial se utilizara el Rho de Spermann. Todo ello será procesado mediante el software estadístico SPSS versión 21.

III. Resultados

Resultados descriptivos

Variable satisfacción de padres de familia

Tabla 4

Descripción de los niveles de la variable satisfacción de los padres de familia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	21	30,0
	Medianamente Satisfecho	37	52,9
	Satisfecho	12	17,1
	Total	70	100,0

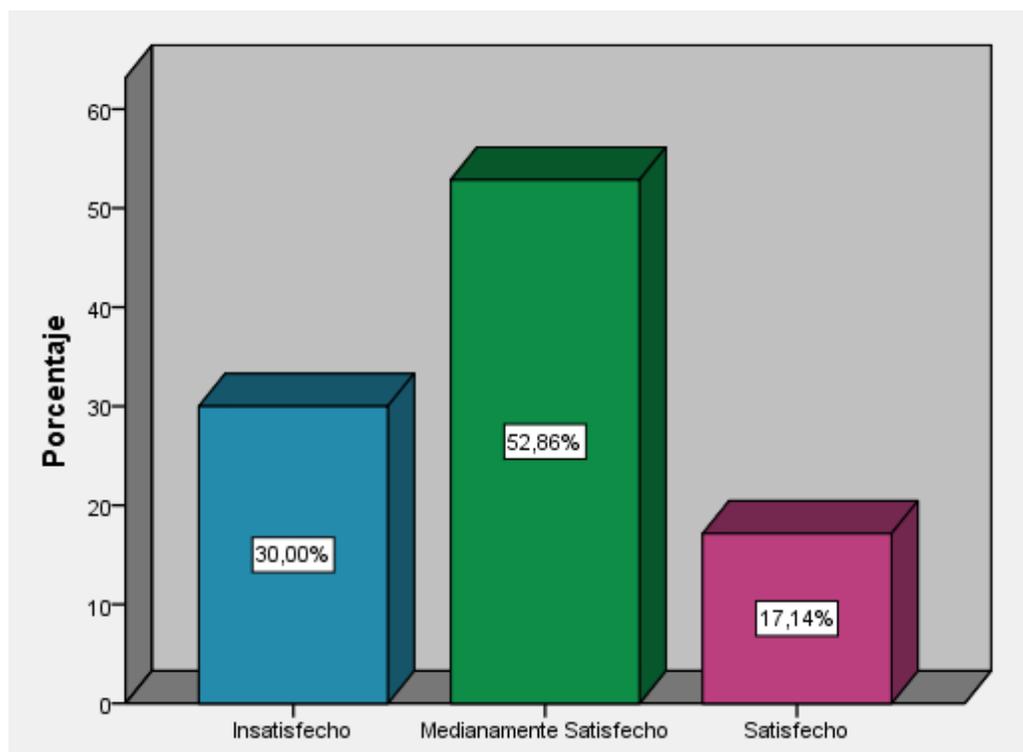


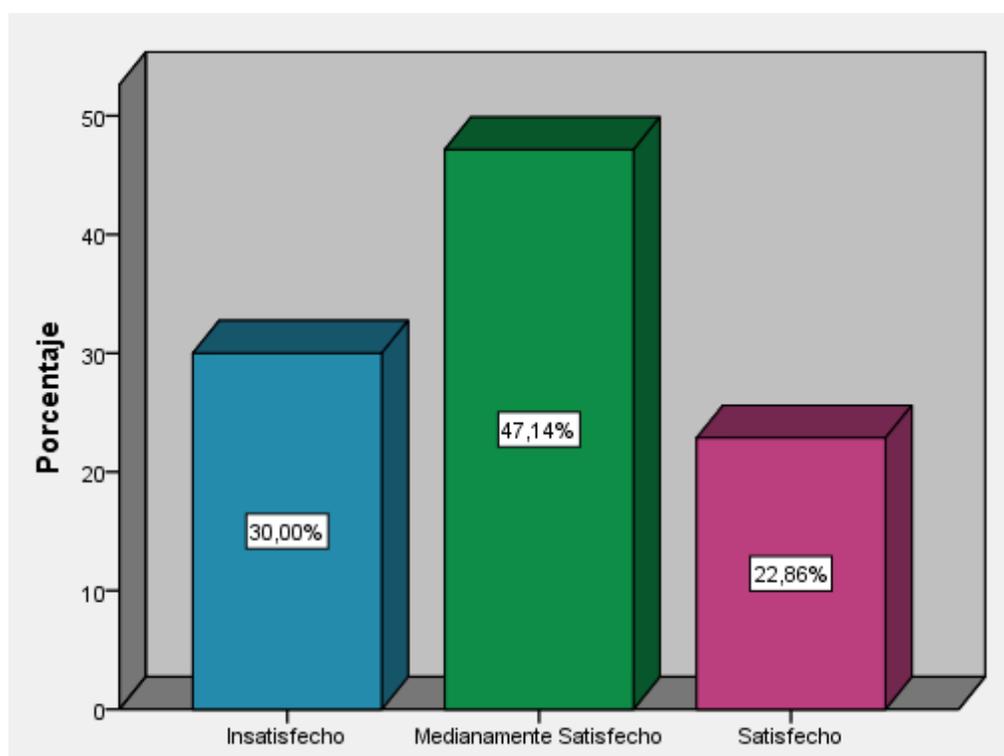
Figura 1. Porcentajes de la variable satisfacción de los padres de familia

Los datos procesados evidencian que el 30% de los encuestados consideran estar insatisfechos, el 52,9% considera estar medianamente satisfecho y el 17,1 % considera estar satisfecho.

Tabla 5

Descripción de los niveles de la dimensión accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	21	30,0
	Medianamente Satisfecho	33	47,1
	Satisfecho	16	22,9
	Total	70	100,0

*Figura 2. Porcentajes de la dimensión accesibilidad*

Los datos procesados evidencian que el 30% de los encuestados consideran estar insatisfechos, el 47,1% considera estar medianamente satisfecho y el 22,9 % considera estar satisfecho.

Tabla 6

Descripción de los niveles de la dimensión explica y facilita

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	18	25,7
	Medianamente Satisfecho	38	54,3
	Satisfecho	14	20,0
	Total	70	100,0

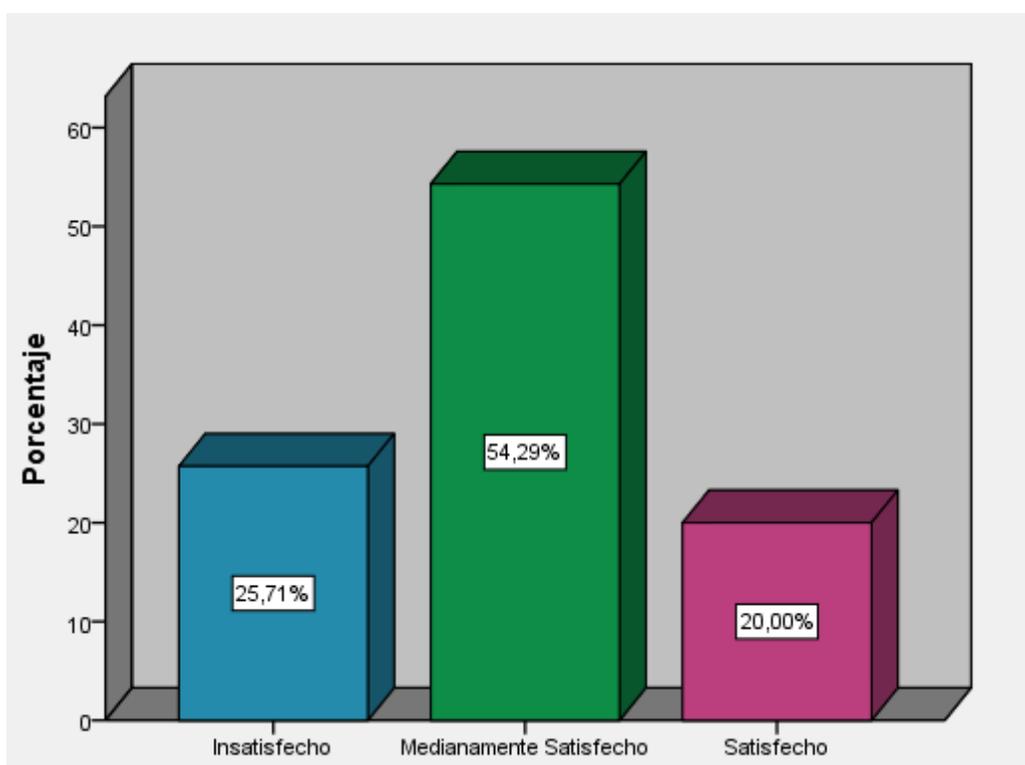


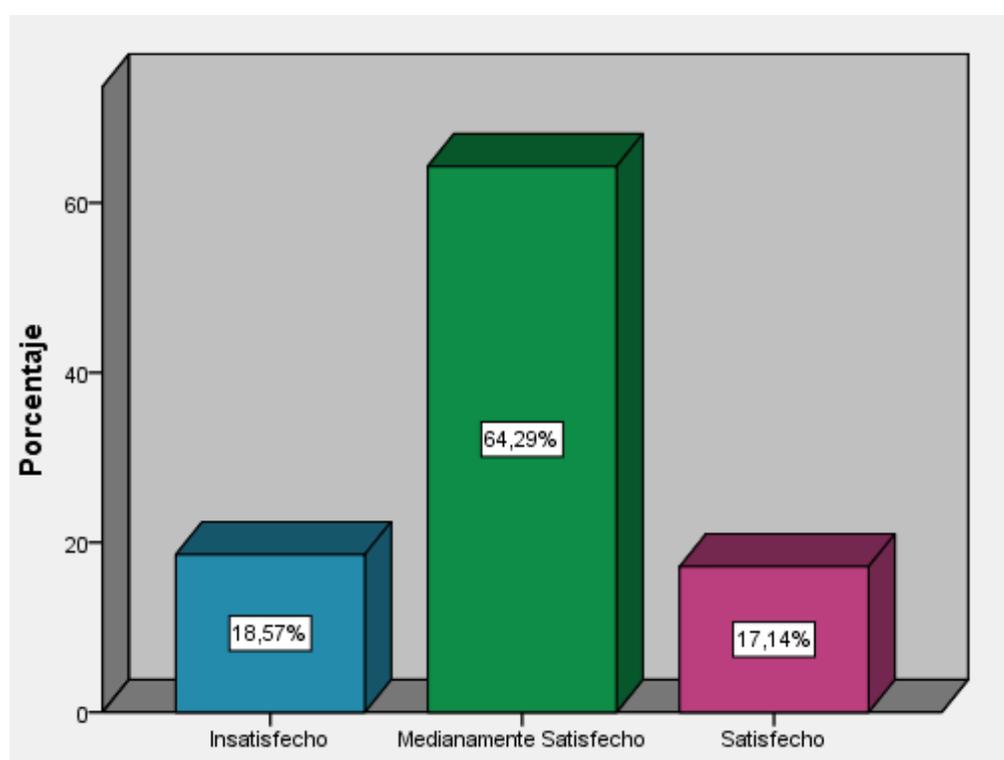
Figura 3. Porcentajes de la dimensión explica y facilita

Los datos procesados evidencian que el 25,7% de los encuestados consideran estar insatisfechos, el 54,3% considera estar medianamente satisfecho y el 20 % considera estar satisfecho.

Tabla 7

Descripción de los niveles de la dimensión confort

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	13	18,6
	Medianamente Satisfecho	45	64,3
	Satisfecho	12	17,1
	Total	70	100,0

*Figura 4. Porcentajes de la dimensión confort*

Los datos procesados evidencian que el 18,6% de los encuestados consideran estar insatisfechos, el 64,3% considera estar medianamente satisfecho y el 17,1 % considera estar satisfecho.

Tabla 8

Descripción de los niveles de la dimensión se anticipa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	12	17,1
	Medianamente Satisfecho	43	61,4
	Satisfecho	15	21,4
	Total	70	100,0

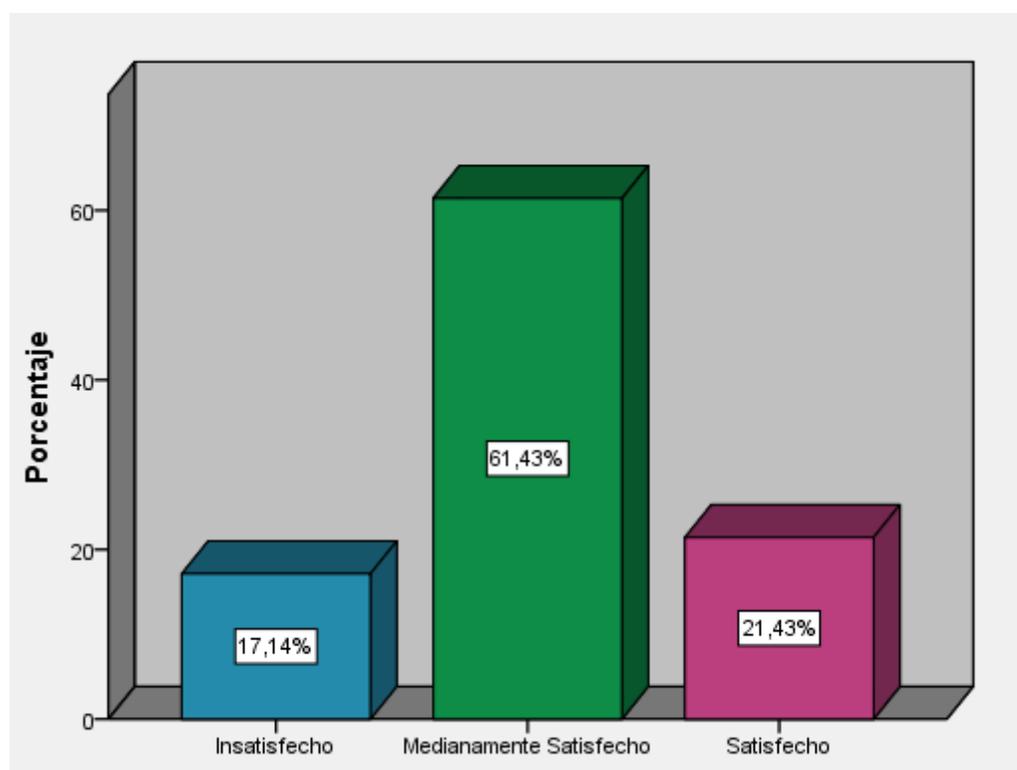


Figura 5. Porcentajes de la dimensión se anticipa

Los datos procesados evidencian que el 17,1% de los encuestados consideran estar insatisfechos, el 61,4% considera estar medianamente satisfecho y el 21,4% considera estar satisfecho.

Tabla 9

Descripción de los niveles de la dimensión mantiene relación de confianza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	16	22,9
	Medianamente Satisfecho	44	62,9
	Satisfecho	10	14,3
	Total	70	100,0

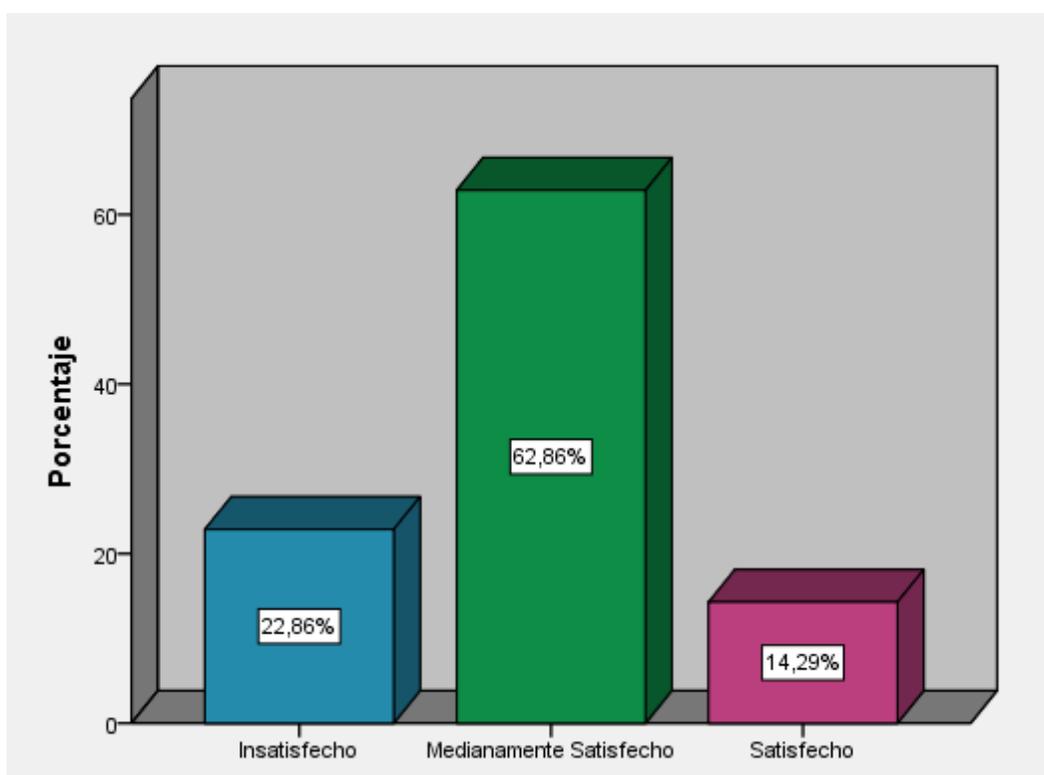


Figura 6. Porcentajes de la dimensión mantiene relación de confianza

Los datos procesados evidencian que el 22,9% de los encuestados consideran estar insatisfechos, el 62,9% considera estar medianamente satisfecho y el 14,3% considera estar satisfecho.

Tabla 10

Descripción de los niveles de la dimensión monitorea y hace seguimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	11	15,7
	Medianamente Satisfecho	48	68,6
	Satisfecho	11	15,7
	Total	70	100,0

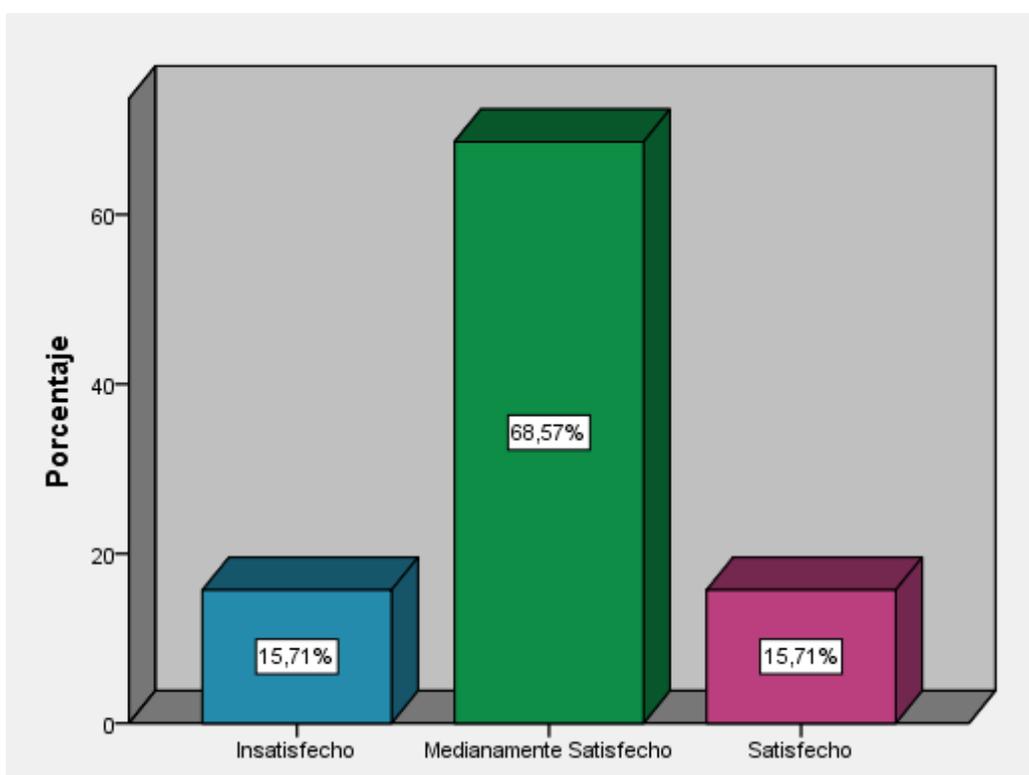


Figura 7. Porcentajes de la dimensión monitorea y hace seguimiento

Los datos procesados evidencian que el 15,7% de los encuestados consideran estar insatisfechos, el 68,6% considera estar medianamente satisfecho y el 15,7% considera estar satisfecho.

Variable calidad de atención

Tabla 11

Descripción de los niveles de la variable calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	22	31,4
	Moderadamente Adecuada	36	51,4
	Adecuada	12	17,1
	Total	70	100,0

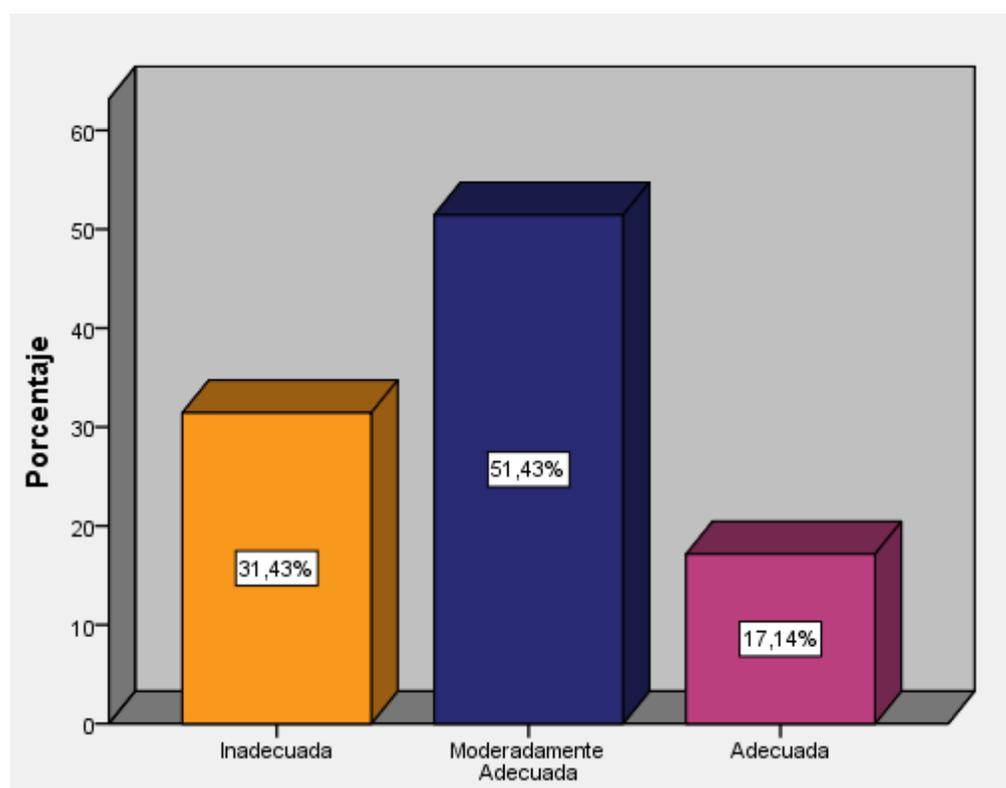


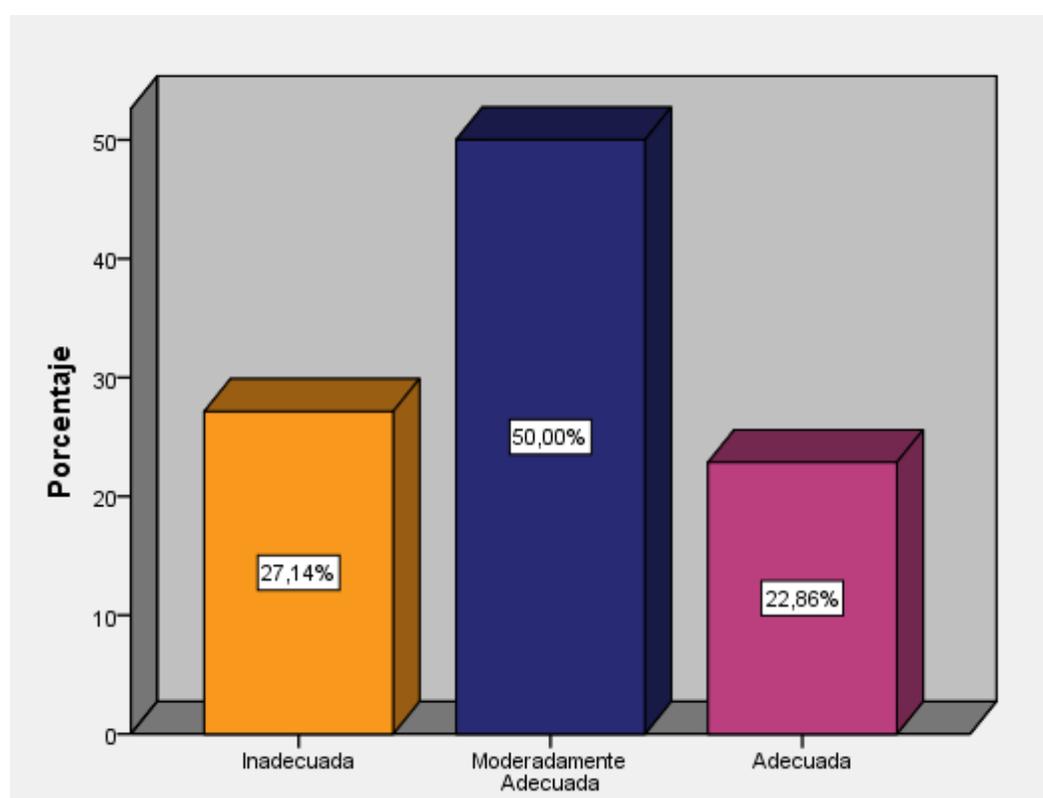
Figura 8. Porcentajes de la variable calidad de atención

Los datos procesados evidencian que el 31,4% de los encuestados consideran inadecuada la calidad de atención, el 51,4% lo considera moderadamente adecuada y el 17,1% considera adecuada

Tabla 12

Descripción de los niveles de la dimensión técnica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	19	27,1
	Moderadamente Adecuada	35	50,0
	Adecuada	16	22,9
	Total	70	100,0

*Figura 9. Porcentajes de la dimensión relación de enfermería y usuarios*

Los datos procesados evidencian que el 27,1% de los encuestados consideran inadecuada en cuanto a la dimensión técnica, el 50% lo considera moderadamente adecuada y el 22,9% considera adecuada.

Tabla 13

Descripción de los niveles de la dimensión interpersonal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	30	42,9
	Moderadamente Adecuada	30	42,9
	Adecuada	10	14,3
	Total	70	100,0

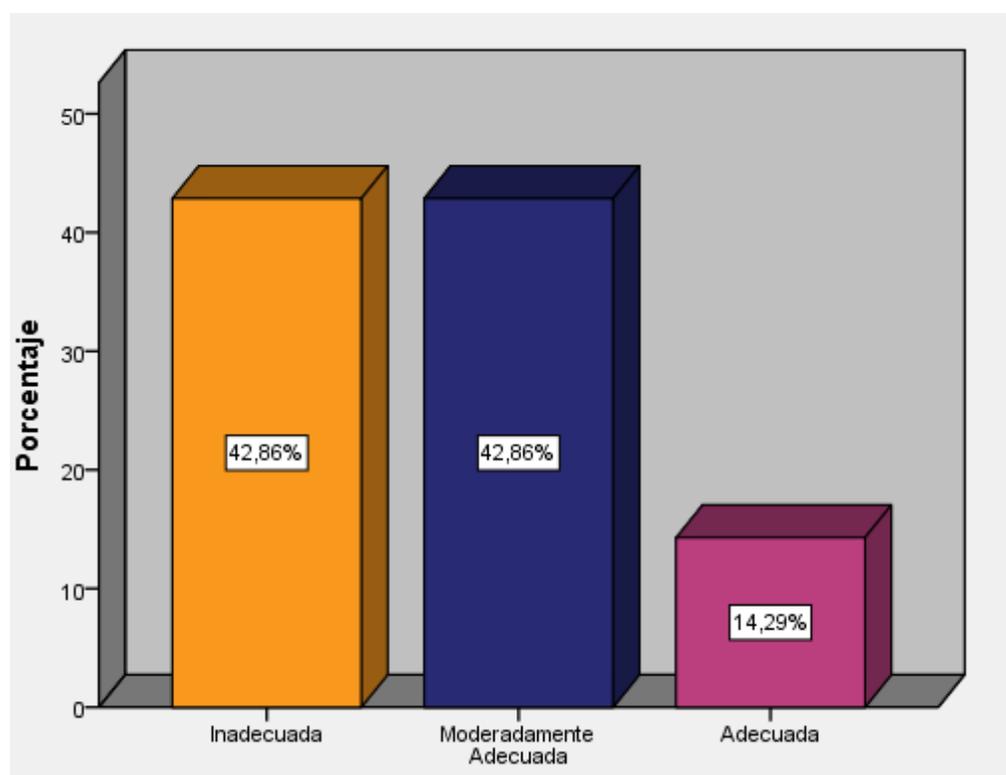


Figura 10. Porcentajes de la dimensión confort

Los datos procesados evidencian que el 42,9% de los encuestados consideran inadecuada en cuanto a la dimensión interpersonal, el 42,9% lo considera moderadamente adecuada y el 14,3% considera adecuada.

Prueba de hipótesis

Para la comprobación de las hipótesis se utilizó el estadístico correlacional de Rho de Spearman teniendo en cuenta lo siguiente:

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión

$p \geq \alpha = \text{acepta } H_0$

$p < \alpha = \text{rechaza } H_0$

Hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

H_a: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Tabla 14

Correlación entre la satisfacción de los familiares y la calidad de atención

		Satisfacción de los familiares	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Satisfacción de los Padres	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 70
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,828** ,000 70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los datos presentados muestran que existe una correlación positiva y significativa con un Rho de Spearman = ,828** y un $p = 0,000 < 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe una relación significativa entre la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017

Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la calidad de atención que brinda la enfermera la en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la calidad de atención que brinda la enfermera la en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión accesibilidad y la calidad de atención

			Calidad de Atención	Accesibilidad
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
Accesibilidad	Accesibilidad	Coefficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los datos presentados muestran que existe una correlación positiva y significativa con un Rho de Spearman = ,766** y un $p = 0,000 < 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe una relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017

Hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión explica y facilita de los familiares de pacientes hospitalizados y el nivel de calidad de atención que brinda la enfermera la en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión explica y facilita de los familiares de pacientes hospitalizados y el nivel de la calidad de atención que brinda la enfermera la en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión explica y facilita y la calidad de atención

			Explica y facilita	Calidad de atención
Rho de Spearman	Explica y facilita	Coefficiente de correlación	1,000	,666**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
Calidad de atención	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,666**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los datos presentados muestran que existe una correlación positiva y significativa con un Rho de Spearman = ,666** y un $p = 0,000 < 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe una relación significativa entre la dimensión explica y facilita de los familiares de pacientes hospitalizados y el nivel de la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017

Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión confort y el nivel de calidad de atención que brinda la enfermera la en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión confort y el nivel de la calidad de atención que brinda la enfermera la en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión confort y la calidad de atención

			Confort	Calidad de atención
Rho de Spearman	Confort	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los datos presentados muestran que existe una correlación positiva y significativa con un Rho de Spearman = ,692** y un $p = 0,000 < 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe una relación significativa entre la dimensión confort y el nivel de la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017

Hipótesis específica 4

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión se anticipa de los familiares de pacientes hospitalizados y el nivel de calidad de atención que brinda la

enfermera la en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión se anticipa de los familiares de pacientes hospitalizados y el nivel de la calidad de atención que brinda la enfermera la en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Tabla 18

Correlación entre la dimensión se anticipa de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención

			Se anticipa	Calidad de atención
Rho de Spearman	Se anticipa	Coeficiente de correlación	1,000	,764**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
Calidad de atención	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,764**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los datos presentados muestran que existe una correlación positiva y significativa con un Rho de Spearman = ,764** y un $p = 0,000 < 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe una relación significativa entre la dimensión se anticipa de los familiares de pacientes hospitalizados y el nivel de la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión mantiene relación de confianza y el nivel de calidad de atención que brinda la enfermera la en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión mantiene relación de confianza y el nivel de la calidad de atención que brinda la enfermera la en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Tabla 19

Correlación entre la dimensión mantiene relación de confianza y la calidad de atención

			Relación de confianza	Calidad de atención
Rho de Spearman	Relación de confianza	Coefficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los datos presentados muestran que existe una correlación positiva y significativa con un Rho de Spearman = ,741** y un $p = 0,000 < 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe una relación significativa entre la dimensión

mantiene relación de confianza y el nivel de la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017

Hipótesis específica 6

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de los familiares de pacientes hospitalizados y el nivel de calidad de atención que brinda la enfermera la en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de los familiares de pacientes hospitalizados y el nivel de la calidad de atención que brinda la enfermera la en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.

Tabla 20

Correlación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención

			Monitorea	Calidad de atención
Rho de Spearman	Monitorea	Coefficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,752**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los datos presentados muestran que existe una correlación positiva y significativa con un Rho de Spearman = ,752** y un $p = 0,000 < 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe una relación significativa entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de los familiares de pacientes hospitalizados y el nivel de la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017

IV. Discusión

La investigación que tiene como título “Satisfacción de padres de familia y calidad de atención en enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados en oncohematología del Insn-sb 2017”, partió del problema general ¿Qué relación existe entre la satisfacción de los padres de familia y la calidad de atención en área enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017? la investigación tuvo como objetivo general de Determinar la relación entre la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017.

La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal con una muestra de 70 personas, a los cuales se les aplicó como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert para las dos variables, se realizó la validez de contenido por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach para las dos variables, del mismo modo se utilizó el análisis de prueba no paramétrica y se realizó el análisis con la prueba Rho de Spearman.

En los resultados se concluye que existe relación entre la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017

Después de analizar los datos se pudo demostrar que existe una correlación positiva y significativa entre la variable satisfacción de los familiares de los pacientes y la calidad de atención con un grado de correlación de ,828** y un $p = 0,000 < 0,05$,

al respecto en una investigación en la cual el autor afirmó que los pacientes manifiestan que se encuentran en un nivel medio en cuanto a la atención que reciben de las enfermeras así como la parte asistencial Guerra sostuvo que si queremos describir como está la calidad en una institución es necesario conocer las opiniones desde la percepción del cliente lo cual permitirá cubrir sus expectativas.

También se pudo evidenciar que existe una correlación positiva y significativa entre las dimensiones accesibilidad, explica y facilita de los familiares, confort, se anticipa , mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja 2017, que el personal de enfermería juega un rol relevante cuando los familiares tienen alguna duda por lo cual deben mantener una relación de confianza entre ellos para que de esta manera puedan animarlos y superen los miedos que tienen los pacientes sienten una apreciación cuando los profesionales que los atienden los tratan con amabilidad pero con conocimiento técnico del campo en el cual se desenvuelve, por lo cual explica y da facilidad. El personal de enfermería en su atención que brinda no solo debe ser de naturaleza biológica, técnica, psicológica, social y también de carácter espiritual lo cual brinda confort a los familiares que tienen sus pacientes hospitalizados

,

V. Conclusiones

Primera: Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja, 2017, con grado de correlacion de Rho de Spearman == ,828** y un $\rho = 0,000 < 0,05$

Segunda: Ante el objetivo específico primero se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión accesibilidad y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja, 2017, con grado de correlacion de Rho de Spearman == ,766** y un $\rho = 0,000 < 0,05$

Tercera: Referente el objetivo específico segundo se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión explica y facilita de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja, 2017, con grado de correlacion de Rho de Spearman == ,666** y un $\rho = 0,000 < 0,05$

Cuarta: Referente el objetivo específico tercero se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión confort y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja, 2017, con grado de correlacion de Rho de Spearman == ,692** y un $\rho = 0,000 < 0,05$

Quinta: Referente el objetivo específico tercero se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión se anticipa de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud

del niño San- Borja, 2017, con grado de correlacion de Rho de Spearman == ,764** y un $\rho = 0,000 < 0,05$

Sexta: Referente el objetivo específico tercero se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión mantiene relación de confianza y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja, 2017, con grado de correlacion de Rho de Spearman == ,741** y un $\rho = 0,000 < 0,05$

Séptima: Referente el objetivo específico tercero se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja, 2017, con grado de correlacion de Rho de Spearman == ,741** y un $\rho = 0,000 < 0,05$

VI. Recomendaciones

Primera: En cuanto a las instituciones realizar periódicamente la evaluación en cuanto a la satisfacción de los familiares de los pacientes atendidos para que de esta manera las decisiones en cuanto a mejora se realicen con un diagnóstico previo.

Segundo: Así mismo a la administración brindar procesos más fáciles que sirvan para que los pacientes puedan tener más accesibilidad a los servicios brindados por el instituto.

Tercero: Al personal de enfermería brindar a los familiares la información de manera clara y precisa para poder entender y comprender los procedimientos que requieren sus pacientes.

Cuarto: A la gerencia del instituto si como institución deseamos ser competitivos y brindar una calidad de atención es necesario que se consideren renovación en los ambientes del instituto así como tener una relación de confianza entre la enfermera y los pacientes.

Quinta: A las personas que son jefes de enfermería realizar un seguimiento al personal de enfermería con la intención de reforzar en aspectos en los cuales tengan debilidad.

VII. Referencias bibliográficas

Aldana L y Vargas M (2007). *Calidad y Servicio, Conceptos y Herramienta*. Bogotá: ECOE Ediciones

Bolaños, G (2009). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual de Lima y Callao*. Recuperado de: <http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20VII%202009/7-%20Calidad%20Satisfaccion.htm>

Castelo y Rodríguez (2016) en su investigación sobre “satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias

Colegio de Enfermeros del Perú (2001). Boletín Informativo N° 001; Lima - Perú; 2001.

Delgadillo D (2014) *Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre localidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del instituto materno perinatal*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Dios, Ruiz, Jiménez, Perula y Rodríguez (2013) en su investigación referida a la “valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de enfermería en centros de salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación

Evans, J. (1998). *Administración y Control de La Calidad*, Colombia: Ed. Thomson.

Fernández (2013) *La satisfacción de los pacientes en un servicio de urgencias con los cuidados enfermeros*. Universidad de Oviedo

Hagei, J (2010). *Percepción de pacientes y familiares sobre el cuidado que brinda el interno de enfermería de la UNMSM en los Servicios Generales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2008*. . Universidad Nacional Mayor de San Marcos

García, P. (2004). *Reflexiones sobre Calidad: 295 máximas del gurú mundial de calidad*. México: McGraw Hill,

Guerra, C. Alba, M. Ruiz R. Jiménez C. Perula L y Rodríguez A (2013), Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. *Revista enfermería Global* (31)

Janampa G (2016) *Satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el hospital general de Huacho, 2016*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

López, J (2007). *El cliente interno" en Contribuciones a la Economía*, enero (2007). Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/>

Lucapa P (2014) Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013. Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Morales C (2009) *"Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud Pontificia universidad Javeriana. Bogotá*

Moreno, M. Guzmán M. Saucedo P. Vásquez L y López J (2011) Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados , *Revista Scielo* 11(1)

Pepper L. (2000) *Inclusión familiar en la atención de pacientes críticos*. Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2605/1/Quinto_Vasquez_Mercedes_Milagros_2012.pdf

Pérez M. Rodríguez M, Fernández A, Catalán M y Montejo J (2004) Valoración del grado de satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en una unidad de cuidados intensivos. *Revista medicina intensiva* 28(5) 237

Riveros, J. Berne C y Mugica J (2010) Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: contraste de percepciones funcionarios-usuarios. *Revista médica de Chile* 138 (5)

Moreno, Guzmán, Saucedo, Vásquez y López (2011) en su investigación sobre “satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados”

Vidal, V. (2004). Calidad total en la atención al cliente, España

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS			
¿Qué relación existe entre la satisfacción de los padres de familia y la calidad de atención en área enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017?	Determinar la relación entre la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017.	Existe una relación significativa entre la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.	Variable :satisfacción familiar		
Problema específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica	Dimensión	Indicadores	Ítems
¿Qué relación existe entre la dimensión accesibilidad y la calidad de atención en área enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017?	Determinar la relación entre la dimensión accesibilidad y la calidad de atención que brinda la enfermera los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017	Existe una relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la calidad de atención que brinda la enfermera la en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.	Accesibilidad	Calidad técnica del cuidado	5
¿Qué relación existe entre la dimensión explica y la calidad de atención en área enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017?	Determinar la relación entre la dimensión explica y facilita de los familiares de pacientes hospitalizados y el nivel de la calidad de atención que brinda la enfermera los pacientes pediátricos en oncohematología	Existe una relación significativa entre la dimensión explica y facilita de los familiares de	Explica y facilita	Brinda información	5
¿Qué relación existe entre la dimensión confort y la calidad de atención en área			Confort	Cuidados en comodidad y confort	9

enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017?	del INSN-SB 2017	pacientes hospitalizados y el nivel la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017	Se anticipa	Planeamiento de lo que requiere el paciente	10
¿Qué relación existe entre la anticipa de os familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención en área enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017?	Determinar la relación entre la dimensión confort y la calidad de atención que brinda la enfermera los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017		Mantiene relación de confianza	Acciones para desarrollar confianza	9
¿Qué relación existe entre la dimensión mantiene relación de confianza y la calidad de atención en área enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017?	Determinar la relación entre la dimensión anticipa de los familiares hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017	Existe una relación significativa entre la dimensión confort de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.	Monitorea y hace seguimiento	Actividades para garantizar Calidad del cuidado	8
¿Qué relación existe entre la dimensión monitorea y la calidad de atención en área enfermería de los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017?	Determinar la relación entre la dimensión mantiene relación de confianza y la calidad de atención que brinda la enfermera los pacientes pediátricos en oncohematología del INSN-SB 2017	Existe una relación significativa entre la dimensión se anticipa de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.	Variable Calidad de atención	Información Comunicación Trato cordial Respeto	11
	Determinar la relación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera los pacientes pediátricos en oncohematología	Existe una relación significativa entre la dimensión mantiene relación	Dimensión	Alimentación	

	del INSN-SB 2017	de confianza y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017	interpersonal	Limpieza Higiene Privacidad	9
Existe una relación significativa entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en en servicio de oncohematología del instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017.					
Metodología	Técnica e instrumento	Población y muestra		Estadística	

Tipo: Básica	Técnica	Población:	Se trabajó con el software
Diseño: No experimental	Encuesta	70 padres de los pacientes	SPS21
Nivel: Descriptivo	Instrumento:	hospitalizados	Estadística descriptiva
correlacional	Cuestionario	Muestra:	Se presentó tablas de
Enfoque: Cuantitativo		Se trabajó con toda la	frecuencias y porcentajes, los
		población	cuales serán presentados en
			figura de tablas.
			Estadística inferencial:
			Se utilizó el estadístico Rho
			de Spearman para la prueba
			de hipótesis

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE SATISFACION DE LOS FAMILIARES

Por favor indique con una **X** que tan satisfecho o insatisfecho esta con los siguientes enunciados:

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.

N°	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
ACCESIBILIDAD						
1	La enfermera se aproxima al paciente para ofrecerle medidas que alivien el dolor					
2	La enfermera da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
3	La enfermera lo visita al paciente en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
4	La enfermera responde rápidamente al llamado del paciente					
5	La enfermera le pide que la llame si el paciente se siente mal.					
EXPLICA Y FACILITA						
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de la enfermedad					

7	La enfermera da información clara y precisa sobre la situación actual del paciente					
8	La enfermera le enseña cómo cuidar al paciente					
9	La enfermera sugiere al paciente preguntas que la familia puede formularle al médico cuando lo necesite					
10	La enfermera es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica.					
CONFORT						
11	La enfermera se esfuerza para que el paciente pueda descansar cómodamente					
12	La enfermera motiva al paciente a identificar los elementos positivos de su tratamiento					
13	La enfermera es amable a pesar de tener situaciones difíciles					
14	La enfermera es alegre.					
15	La enfermera se sienta con el paciente para entablar una conversación					
16	La enfermera establece contacto físico con el paciente cuando necesita consuelo					
17	La enfermera escucha al paciente con atención					
18	La enfermera habla con el paciente amablemente					

19	La enfermera involucra a la familia en su cuidado					
SE ANTICIPA						
20	La enfermera le presta al paciente mayor atención en las horas de la noche.					
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con el paciente y su familia sobre la situación de salud.					
22	Cuando el paciente se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con el paciente un nuevo plan de intervención.					
23	La enfermera está pendiente de las necesidades para prevenir posibles alteraciones en el estado de salud					
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para el paciente y le presta especial atención durante ese tiempo					
25	Cuando la enfermera esta con el paciente realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en él.					
26	La enfermera continua interesada en el paciente aunque haya pasado por una crisis o fase crítica					
27	La enfermera ayuda al paciente a establecer metas razonables					
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablar al paciente sobre los cambios en su situación de salud					
29	La enfermera concilia con el paciente antes de iniciar un procedimiento o intervención					

MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo del cuidado del paciente.				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas al médico relacionado con la situación de salud.				
33	La enfermera pone al paciente en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				

41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
43	La enfermera es calmada					
44	La enfermera proporciona buen cuidado físico					
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar al paciente.					
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico					

GUIA DE OBSERVACION SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE LA ENFERMERA

I.- INTRODUCCION

La presente es una guía de observación de las acciones realizadas por los profesionales de enfermería durante sus actividades laborales, cuyo objetivo es de servir para la recolección de datos sobre la atención que brinda.

Marque en el recuadro con un aspa (x) las acciones que observa o escriba el dato resaltante observado en observaciones.

DIMENSION: TÉCNICA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACION
1. La enfermera llama por su nombre al niño cuando lo atiende. 2. La enfermera brinda atención sobre las	a	b	

<p>instalaciones del servicio.</p> <p>3. La enfermera siempre atiende de manera personalizada.</p> <p>4. La enfermera trata con respeto y amabilidad.</p> <p>5. La enfermera utiliza un lenguaje claro y sencillo cuando brinda información</p> <p>6. La enfermera brinda apoyo emocional permanente.</p> <p>7. La enfermera entiende las necesidades y problemas de los pacientes.</p> <p>8. El tono de voz de la enfermera durante la atención es adecuado.</p> <p>9. La enfermera saluda atentamente cuando ingresa al ambiente.</p> <p>10. La enfermera se presenta con su nombre cuando atiende</p> <p>11. La enfermera orienta sobre las normas</p>			
---	--	--	--

del servicio.			
DIMENSION: INTERPERSONAL	CUMPLE	No CUMPLE	OBSERVACION
<p>12. La enfermera atiende rápido cuando le solicitan.</p> <p>13. La enfermera se preocupa sobre la dieta del niño.</p> <p>14. La enfermera orienta claramente los efectos de la quimioterapia.</p> <p>15. La enfermera brinda confianza durante la administración quimioterapia.</p> <p>16. La enfermera explica los procedimientos que realizara.</p> <p>17. Durante la administración de la quimioterapia la enfermera se preocupa del efecto de la quimioterapia.</p>			

18. El personal enfermero, le brinda atención permanente las 24 horas.			
19. La enfermera se preocupa por higiene de su hijo.			
20. La enfermera se preocupa cuando su niño no hace deposiciones.			

Anexo 3 Confiabilidad de los instrumentos

Piloto de la variable satisfacción de los familiares

Anexo 3: Confiabilidad de instrumentos

1	5	5	1	3	1	3	5	2	2	4	4	3	5	4	1	1	5	3	4	4	3	1	1	4	5	1	5	2	3	4	5	5	1	1	2	2	3	2	3	4	3	4	3	1	5		
2	1	2	1	2	3	2	3	3	1	3	4	1	3	3	1	4	2	3	3	1	1	2	2	1	3	2	4	2	1	4	3	4	1	2	1	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3		
3	1	3	2	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	2	1	3	1	3	3	2	4	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	4	4	2	1	2	4	3	4	2	1	2	
4	4	3	1	5	4	4	5	2	2	3	2	5	1	3	5	4	4	3	4	3	2	1	3	5	2	1	4	4	4	1	1	2	3	2	5	3	3	5	3	1	5	5	1	4	3	2	
5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	3	
6	4	5	2	4	1	2	1	2	4	2	3	1	4	4	5	1	4	2	3	2	2	4	3	2	3	5	4	2	2	3	1	2	1	4	4	3	1	4	2	4	1	2	2	2	3	5	
7	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	2	1	3	3	4	2	4	1	1	3	2	3	1	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1	4	1	3	1	4	3	2	2	4	2	1	
8	3	1	4	1	1	4	5	3	2	1	1	2	1	2	5	4	1	2	3	2	3	5	4	4	2	1	1	3	2	4	1	1	5	4	2	2	1	3	4	4	4	3	5	2	5	1	
9	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5		
#	2	3	1	3	5	1	2	2	4	3	1	1	2	3	2	5	2	4	5	5	3	2	5	1	4	3	5	3	3	5	5	3	1	2	1	3	2	5	2	5	4	1	2	3	4	4	
#	1	2	1	3	3	1	2	2	3	3	4	4	2	4	1	3	2	3	1	2	1	3	2	1	3	2	2	4	3	3	1	1	2	2	3	4	1	2	2	1	3	2	3	4	3	1	
#	4	2	4	5	3	2	1	5	3	3	3	2	1	2	3	5	4	5	5	5	2	3	1	5	1	1	5	5	3	1	5	3	2	1	2	2	3	1	5	3	5	1	3	3	1		
#	3	1	2	2	4	2	2	3	4	1	2	2	4	3	4	1	4	3	3	1	3	2	2	3	2	1	3	4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	4	2	1	3	4	
#	3	5	2	4	3	5	2	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5		
#	3	3	5	5	4	1	2	5	1	2	5	3	2	1	3	2	1	5	5	3	1	5	1	4	5	5	1	1	3	2	2	1	4	1	5	1	5	2	5	3	1	1	3	5	4	4	
#	2	1	2	1	4	1	2	3	2	3	2	3	5	1	4	4	2	4	2	3	1	3	3	2	3	2	3	4	2	1	2	3	2	2	4	1	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	
#	1	3	1	4	4	4	1	1	5	2	2	1	1	3	2	5	3	3	1	1	1	3	5	3	3	4	3	1	5	1	2	2	4	5	2	2	2	5	3	3	5	2	2	1	5	4	
#	5	2	3	4	5	1	3	4	1	3	5	2	3	3	2	2	2	5	5	1	4	5	4	3	4	2	5	1	4	4	5	2	5	1	5	4	2	4	5	4	4	2	3	2	1	5	
#	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	
#	3	1	1	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	1	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	3	3	2	2	1	3	1	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	1	3	3	
#	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5

#	2	3	1	3	5	1	2	2	4	3	1	1	2	3	2	5	2	4	5	5	3	2	5	1	4	3	5	3	3	5	5	3	1	2	1	3	2	5	2	5	4	1	2	3	4	4		
#	1	2	1	3	3	1	2	2	3	3	4	4	2	4	1	3	2	3	1	2	1	3	2	1	3	2	2	4	3	3	1	1	2	2	3	4	1	2	2	1	3	2	3	4	3	1		
#	4	2	4	5	3	2	1	5	3	3	3	2	1	2	3	5	4	5	5	5	5	2	3	1	5	1	1	5	5	3	1	5	3	2	1	2	2	3	1	5	3	5	1	3	3	1		
#	3	1	2	2	4	2	2	3	4	1	2	2	4	3	4	1	4	3	3	1	3	2	2	3	2	1	3	4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4	2	1	3	4
#	3	5	2	4	3	5	2	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5		
#	3	3	5	5	4	1	2	5	1	2	5	3	2	1	3	2	1	5	5	3	1	5	1	4	5	5	1	1	3	2	2	1	4	1	5	1	5	2	5	3	1	1	3	5	4	4		
#	3	3	5	5	4	1	2	5	1	2	5	3	2	1	3	2	1	5	5	3	1	5	1	4	5	5	1	1	3	2	2	1	4	1	5	1	5	2	5	3	1	1	3	5	4	4		
#	2	1	2	1	4	1	2	3	2	3	2	3	5	1	4	4	2	4	2	3	1	3	3	2	3	2	3	4	2	1	2	3	2	2	4	1	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2		
#	1	3	1	4	4	4	1	1	5	2	2	1	1	3	2	5	3	3	1	1	1	3	5	3	3	4	3	1	5	1	2	2	4	5	2	2	5	3	3	5	2	2	1	5	4			

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	46

Calidad de atención

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total
1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	25
2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	30
3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	24
4	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	29
5	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	31
6	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	24
7	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	25
8	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	30
9	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	35
10	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	29
11	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	25
12	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	30
13	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	34
14	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	31
15	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	26
16	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	30
17	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	25
18	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	36
19	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	31
20	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	24
21	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	24
22	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	25
23	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	30
24	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	35
25	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	29
26	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	25

27	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	30
28	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	31
29	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	24
30	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	24
TOTAL	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	569
p	0.07	0.03	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.03	0.03	0.07	0.03	0.07	0.07	0.07	0.07	0.03	0.03	0.03	0.03	0.07	1.0
q	0.93	0.97	0.93	0.93	0.93	0.93	0.93	0.97	0.97	0.93	0.97	0.93	0.93	0.93	0.93	0.97	0.97	0.97	0.97	0.93	18.9
p*q	0.062	0.03	0.06	0.0622	0.1	0.06	0.1	0	0.03	0.062	0.0322	0.06	0.0622	0.062	0.06	0.032	0.032	0.03222	0.032	0.0622	1.00444
VAR								14													

KR 20 0.98

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DE PADRES DE FAMILIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Accesibilidad								
1	La enfermera se aproxima al paciente para ofrecerle medidas que alivien el dolor	/		/		/		
2	La enfermera da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	/		/		/		
3	La enfermera lo visita al paciente en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	/		/		/		
4	La enfermera responde rápidamente al llamado del paciente	/		/		/		
5	La enfermera le pide que llame si el paciente se siente mal.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 : Explica y facilita								
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de la enfermedad	/		/		/		
7	La enfermera da información clara y precisa sobre la situación actual del paciente	/		/		/		
8	La enfermera le enseña cómo cuidar al paciente	/		/		/		
9	La enfermera sugiere al paciente preguntas que la familia puede formularle al médico cuando lo necesite	/		/		/		
10	La enfermera es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Confort								
11	La enfermera se esfuerza para que el paciente pueda descansar cómodamente	/		/		/		
12	La enfermera motiva al paciente a identificar los elementos positivos de su tratamiento	/		/		/		
13	La enfermera es amable a pesar de tener situaciones difíciles	/		/		/		

Desarrollar

14	La enfermera es alegre.	/		/		/	
15	La enfermera se sienta con el paciente para entablar una conversación	/		/		/	
16	La enfermera establece contacto físico con el paciente cuando necesita consuelo	/		/		/	
17	La enfermera escucha al paciente con atención	/		/		/	
18	La enfermera habla con el paciente amablemente	/		/		/	
19	La enfermera involucra a la familia en su cuidado	/		/		/	
	DIMENSIÓN 4: Se anticipa	Si	No	Si	No	Si	No
20	La enfermera le presta al paciente mayor atención en las horas de la noche.	/		/		/	
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con el paciente y su familia sobre la situación de salud.	/		/		/	
22	Cuando el paciente se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con el paciente un nuevo plan de intervención.	/		/		/	
23	La enfermera está pendiente de las necesidades para prevenir posibles alteraciones en el estado de salud	/		/		/	
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para el paciente y le presta especial atención durante ese tiempo	/		/		/	
25	Cuando la enfermera esta con el paciente realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en él.	/		/		/	
26	La enfermera continua interesada en el paciente aunque haya pasado por una crisis o fase crítica	/		/		/	
27	La enfermera ayuda al paciente a establecer metas razonables	/		/		/	
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablar al paciente sobre los cambios en su situación de salud	/		/		/	
29	La enfermera concilia con el paciente antes de iniciar un	/		/		/	

procedimiento o intervención							
DIMENSIÓN 5 : Mantiene relación de confianza		Si	No	Si	No	Si	No
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	/		/		/	
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo del cuidado del paciente.	/		/		/	
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas al médico relacionado con la situación de salud.	/		/		/	
33	La enfermera pone al paciente en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor	/		/		/	
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	/		/		/	
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	/		/		/	
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	/		/		/	
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	/		/		/	
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted	/		/		/	
DIMENSIÓN 5 : Monitorea y hace seguimiento		Si	No	Si	No	Si	No
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	/		/		/	
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	/		/		/	
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	/		/		/	
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	/		/		/	
43	La enfermera es calmada	/		/		/	
44	La enfermera proporciona buen cuidado físico	/		/		/	
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar al paciente.	/		/		/	
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al	/		/		/	

CUESTIONARIO

médico									
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

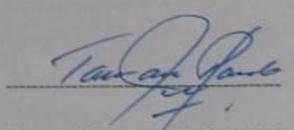
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Valenciano Parot DNI: 03854204

Especialidad del validador: Psicología

El...de...del 20...13

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Relación entre la enfermera y usuario								
1	La enfermera llama por su nombre al niño cuando lo atiende	/		/		/		
2	La enfermera brinda atención sobre las instalaciones del servicio	/		/		/		
3	La enfermera siempre atiende de manera personalizada.	/		/		/		
4	La enfermera trata con respeto y amabilidad.	/		/		/		
5	La enfermera utiliza un lenguaje claro y sencillo cuando brinda información	/		/		/		
6	La enfermera brinda apoyo emocional permanente.	/		/		/		
7	La enfermera entiende las necesidades y problemas de los pacientes	/		/		/		
8	El tono de voz de la enfermera durante la atención es adecuado.	/		/		/		
9	La enfermera saluda atentamente cuando ingresa al ambiente.	/		/		/		
10	La enfermera se presenta con su nombre cuando atiende	/		/		/		
11	La enfermera orienta sobre las normas del servicio.							
DIMENSIÓN 2 : Confort, comodidad que presentan los usuarios								
12	La enfermera atiende rápido cuando le solicitan.	/		/		/		
13	La enfermera se preocupa sobre la dieta del niño.	/		/		/		
14	La enfermera orienta claramente los efectos de la quimioterapia	/		/		/		
15	La enfermera brinda confianza durante la administración quimioterapia	/		/		/		
16	La enfermera explica los procedimientos que realizara.	/		/		/		
17	Durante la administración de la quimioterapia la	/		/		/		

20/01/2014

	enfermera se preocupa del efecto de la quimioterapia.	/	/	/		
18	El personal enfermero, le brinda atención permanente las 24 horas	/	/	/		
19	La enfermera se preocupa por higiene de su hijo.	/	/	/		
20	La enfermera se preocupa cuando su niño no hace deposiciones	/	/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: Dr. Tamara Paola Eyzaguirre DNI: 03854707

Especialidad del validador: Psicología

01 de May del 2014

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tamara Paola Eyzaguirre
Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Base de datos general

Variable satisfacción familiar

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	D1	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	D2	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	D3
1	1	5	3	3	3	15	2	3	1	4	3	13	3	4	2	5	5	4	1	3	5	32
2	1	3	2	3	1	10	1	3	3	2	1	10	1	2	1	3	3	3	2	4	4	23
3	3	5	4	1	4	17	3	5	3	2	4	17	4	4	4	5	1	5	2	3	5	33
4	5	4	4	5	4	22	3	4	4	5	3	19	4	4	5	4	4	5	4	4	5	39
5	5	5	4	4	5	23	4	4	2	2	4	16	3	3	1	1	5	2	4	4	1	24
6	3	1	3	2	3	12	3	2	1	3	2	11	2	1	1	3	2	3	2	2	1	17
7	4	5	3	4	4	20	3	5	3	4	4	19	5	4	4	5	4	4	3	4	4	37
8	5	4	1	1	2	13	2	4	1	5	5	17	1	5	1	1	5	5	4	3	3	28
9	5	4	3	1	2	15	4	4	5	4	5	22	1	2	2	1	3	2	4	2	4	21
10	3	2	4	1	2	12	2	5	3	1	3	14	4	4	2	3	3	1	1	3	2	23
11	2	2	2	5	5	16	1	3	4	3	4	15	3	1	3	1	2	1	5	4	2	22
12	1	3	2	3	2	11	1	1	2	2	3	9	2	2	3	1	2	3	4	1	2	20
13	4	4	4	1	1	14	4	5	3	5	1	18	4	4	4	1	3	2	4	4	3	29
14	5	5	1	3	1	15	3	5	2	2	4	16	4	3	5	4	1	1	5	3	4	30
15	1	2	1	2	3	9	2	3	3	1	3	12	4	1	3	3	1	4	2	3	3	24
16	1	3	2	2	1	9	3	1	2	1	3	10	2	1	3	2	3	1	2	2	1	17
17	4	3	1	5	4	17	4	5	2	2	3	16	2	5	1	3	5	4	4	3	4	31
18	4	4	4	5	4	21	3	4	4	3	5	19	3	4	4	4	5	4	4	5	4	37
19	4	5	2	4	1	16	2	1	2	4	2	11	3	1	4	4	5	1	4	2	3	27
20	2	2	1	3	3	11	2	3	2	2	1	10	2	1	3	3	4	2	4	1	1	21
21	3	1	4	1	1	10	4	5	3	2	1	15	1	2	1	2	5	4	1	2	3	21
22	4	4	5	4	4	21	4	5	4	3	4	20	4	5	4	4	3	4	5	5	4	38
23	2	3	1	3	5	14	1	2	2	4	3	12	1	1	2	3	2	5	2	4	5	25

7	1	5	1	2	1	10	2	4	2	2	1	11	4	4	5	4	1	2	3	3	1	27
---	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	D	P	P	P	P	P	P	P	P	D	P	P	P	P	P	P	P	D		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	6	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		0	1	2	3	4	5	6	7	8		9	0	1	2	3	4	5	6	
3	3	4	1	5	2	3	1	3	2	27	3	1	5	2	5	1	5	3	4	29	2	3	1	5	5	4	2	3	25
1	2	3	4	3	1	2	1	4	1	22	2	3	1	3	3	2	3	3	1	21	1	4	1	3	1	4	3	3	20
4	2	4	5	3	5	4	4	3	4	38	5	1	2	4	4	4	2	3	2	27	4	3	3	5	4	2	1	4	26
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	39	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33	3	5	5	4	4	5	4	4	34
3	5	2	4	3	5	2	5	4	4	37	1	4	4	2	5	1	1	3	4	25	4	3	3	1	2	1	1	2	17
1	2	3	3	1	3	2	2	2	3	22	4	1	1	2	3	2	2	2	4	21	2	4	3	3	4	3	1	3	23
3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	39	3	4	5	4	4	4	3	3	5	35	4	5	5	3	4	4	5	4	34
2	3	5	4	2	4	4	4	2	2	32	2	5	3	3	2	3	1	1	2	22	5	5	4	2	4	5	4	5	34
4	3	2	4	4	2	5	5	3	3	35	3	5	5	3	3	2	3	2	4	30	3	3	1	5	1	2	1	3	19
4	4	1	3	1	1	2	1	2	1	20	1	2	2	2	1	2	2	3	1	16	1	4	1	3	4	2	2	3	20
4	4	5	3	5	3	1	3	1	5	34	1	4	4	3	1	4	4	2	2	25	4	1	4	5	5	4	3	1	27
2	4	1	3	2	2	2	3	3	1	23	3	2	3	1	3	4	4	2	1	23	2	1	2	3	2	3	1	4	18
3	3	4	3	2	3	3	3	1	5	30	3	1	2	5	4	3	4	3	2	27	2	1	1	3	2	5	3	5	22
4	3	1	1	4	5	1	5	2	3	29	4	5	5	1	1	2	2	2	3	25	2	3	4	3	4	3	1	5	25
1	1	2	2	1	3	2	4	2	1	19	4	3	4	1	2	1	2	3	3	23	2	3	3	3	2	1	3	3	20
3	1	3	3	2	4	3	2	2	1	24	3	2	3	3	2	3	4	4	2	26	1	2	4	3	4	2	1	2	19
3	2	1	3	5	2	1	4	4	4	29	1	1	2	3	2	5	3	3	5	25	3	1	5	5	1	4	3	2	24
5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	40	5	4	3	4	3	5	4	5	3	36	3	4	4	5	4	4	5	3	32

2	2	4	3	2	3	5	4	2	2	2	9	3	1	2	1	4	4	3	1	4	2	3	2	4	1	2	2	2	3	5	2	1
3	2	3	1	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	4	1	3	2	1	1	4	3	2	2	4	2	1	1	9
2	3	5	4	4	2	1	1	3	2	2	7	4	1	1	5	4	2	2	1	3	2	3	4	4	4	3	5	2	5	1	2	8
4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	5	3	1
5	3	2	5	1	4	3	5	3	3	3	4	5	5	3	1	2	1	3	2	5	2	7	2	5	4	1	2	3	4	4	2	5
2	1	3	2	1	3	2	2	4	3	2	3	3	1	1	2	2	3	4	1	2	1	9	2	1	3	2	3	4	3	1	1	9
5	5	2	3	1	5	1	1	5	5	3	3	3	1	5	3	2	1	2	2	3	2	2	1	5	3	5	1	3	3	1	2	2
1	3	2	2	3	2	1	3	4	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	4	1	2	1	4	2	1	3	4	1	8
3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	3	7	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	9	3	3	4	4	4	3	3	5	2	9
3	1	5	1	4	5	5	1	1	3	2	9	2	2	1	4	1	5	1	5	2	2	3	5	3	1	1	3	5	4	4	2	6
3	1	3	3	2	3	2	3	4	2	2	6	1	2	3	2	2	4	1	1	2	1	8	1	2	2	1	3	2	2	2	1	5
1	1	3	5	3	3	4	3	1	5	2	9	1	2	2	4	5	2	2	2	5	2	5	3	3	5	2	2	1	5	4	2	5
1	4	5	4	3	4	2	5	1	4	3	3	4	5	2	5	1	5	4	2	4	2	2	5	4	4	2	3	2	1	5	2	6
4	5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	0	4	5	3	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3
2	1	2	1	2	1	3	3	2	2	1	9	1	3	1	3	2	3	3	3	1	2	0	3	2	3	2	2	1	3	3	1	9
3	3	2	1	2	3	2	1	4	3	2	4	2	3	3	2	2	4	4	1	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	1	9
3	3	1	2	4	5	3	2	1	1	2	5	1	4	2	1	2	3	4	1	4	2	2	3	1	5	4	1	1	5	5	2	5
3	1	3	3	2	2	3	3	2	4	2	6	2	1	3	1	2	1	1	4	4	1	9	3	1	2	2	2	3	4	1	1	8
3	5	2	3	2	4	1	4	2	1	2	7	5	3	2	5	1	2	2	1	4	2	5	1	5	5	4	1	4	2	1	2	3
5	1	4	4	4	4	3	3	4	4	3	6	5	1	4	3	4	3	5	2	4	3	1	1	5	4	2	3	1	1	1	1	8
2	4	3	4	4	2	1	2	3	3	2	8	2	3	1	1	2	1	2	1	2	1	5	1	4	1	3	2	1	2	3	1	7
4	2	2	1	3	3	2	3	5	3	2	8	3	3	2	3	2	3	1	5	2	2	4	2	5	1	3	5	2	5	4	2	7
3	4	2	5	5	3	2	5	4	1	3	4	3	3	2	3	5	1	3	3	4	2	7	2	1	3	5	2	5	5	5	2	8

1	5	2	4	3	2	2	3	3	2	2	7	2	4	3	3	4	5	3	2	1	2	7	1	4	4	2	3	3	3	1	2	1
5	5	4	3	5	3	5	5	4	3	4	2	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	1	5	3	4	3	5	4	4	2	9
2	4	5	5	3	4	4	3	1	4	3	5	2	3	1	2	5	5	4	1	4	2	7	2	5	3	4	3	2	2	1	2	2
3	5	1	4	3	3	1	3	4	4	3	1	1	5	2	4	1	4	5	2	4	2	8	3	1	4	4	1	3	3	5	2	4
5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	0	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	5	4	4	3	1
4	3	5	5	5	4	3	3	3	4	3	9	3	4	5	4	4	3	5	4	5	3	7	4	3	3	4	3	3	4	5	2	9
2	1	1	5	4	3	5	1	2	3	2	7	2	1	4	3	4	5	2	5	5	3	1	4	1	5	2	5	4	5	2	2	8
3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	5	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	1	2	0
2	2	4	5	3	4	2	1	3	4	3	0	4	5	5	3	2	5	3	3	5	3	5	1	5	4	5	4	3	3	5	3	0
4	4	1	2	5	1	1	4	1	1	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	1	2	5	1	1	2	5	5	3	5	3	2	5
1	4	3	1	5	2	1	3	5	2	2	7	1	2	4	1	1	3	3	3	5	2	3	1	2	2	5	1	3	3	5	2	2
3	4	1	2	4	2	2	1	4	2	2	5	2	2	4	1	1	1	3	1	3	1	8	4	3	2	3	2	2	1	3	2	0
2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	3	1	7
3	1	1	3	1	4	4	4	2	3	2	6	5	2	4	4	2	1	3	1	1	2	3	5	5	2	1	2	3	3	2	2	3
4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	3	9	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	3	5	3	3	4	3	0
2	2	2	5	5	2	1	4	4	4	3	1	2	5	4	1	1	2	3	3	1	2	4	4	4	1	3	3	3	2	1	2	1
2	2	3	1	1	4	2	2	1	2	2	0	1	2	3	1	1	2	4	1	3	1	8	4	3	3	1	2	2	1	3	1	9
4	5	4	2	3	5	1	3	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	2	1	4	2	9	4	1	1	5	1	5	5	3	2	5
4	3	4	5	3	4	4	5	4	3	3	9	4	4	5	4	5	3	3	5	4	3	7	3	5	4	5	4	3	5	3	3	2
3	2	4	5	4	5	4	3	5	5	4	0	3	1	4	2	3	4	1	5	1	2	4	2	3	5	2	4	1	3	4	2	4
2	3	5	4	2	1	2	3	2	1	2	5	2	5	1	4	4	3	5	5	3	3	2	4	4	4	2	3	5	2	4	2	8
1	1	2	4	3	2	4	4	2	1	2	4	3	4	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	1	5
4	5	2	1	5	1	2	5	1	3	2	9	4	5	5	2	2	4	4	2	5	3	3	3	4	5	5	1	5	1	2	2	6

3	1	3	1	3	2	3	3	2	1	22	3	1	2	2	3	1	3	3	2	20	3	2	1	2	1	2	3	3	17
4	4	2	5	4	3	2	2	2	1	29	5	1	3	2	2	3	3	5	1	25	2	1	3	1	1	4	3	3	18
3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	37	3	4	3	3	4	4	4	5	4	34	5	4	2	3	4	5	2	3	28
5	2	5	2	4	3	2	4	2	5	34	1	4	1	2	2	2	4	1	3	20	3	4	5	4	4	4	4	3	31
1	3	3	3	2	3	2	3	3	1	24	1	2	2	3	2	3	1	1	4	19	3	4	3	1	4	3	1	4	23
1	5	4	1	4	3	3	1	2	2	26	1	2	5	5	5	3	1	3	4	29	3	1	4	5	4	4	1	1	23

Variable Calidad de atención

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	D1	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	D2
1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	16	2	2	2	1	2	2	1	2	1	15
2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	13	2	1	2	1	2	1	1	1	2	13
3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	15	1	2	1	1	2	2	1	2	1	13
4	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	19	2	2	2	2	2	2	1	2	2	17
5	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	20	1	2	1	1	1	2	1	2	2	13
6	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	15	1	1	1	2	1	1	1	1	2	11
7	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	19	1	2	2	1	2	1	2	2	2	15
8	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	2	2	1	2	12
9	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	17	1	1	1	1	1	2	1	2	2	12
10	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	13	1	2	1	1	2	1	2	1	1	12
11	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	16	1	2	2	1	1	2	1	2	2	14
12	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	13	1	1	1	1	2	1	1	2	1	11
13	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	17	1	1	1	2	2	1	1	2	1	12
14	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	16	1	1	2	1	2	2	2	2	2	15
15	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	14	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10
16	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13	2	1	2	1	2	1	1	1	1	12
17	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	18	1	1	1	2	1	2	2	1	1	12
18	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	19	2	2	2	1	2	2	2	1	2	16
19	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	16	2	2	1	2	1	1	1	2	1	13
20	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	15	1	1	1	1	1	1	1	2	1	10
21	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	17	2	2	2	1	1	1	1	1	2	13
22	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	19	2	1	2	2	2	1	2	1	2	15
23	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	16	1	2	2	2	1	1	2	2	2	15
24	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	13	2	1	2	1	1	2	2	1	1	13
25	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	15	2	2	2	1	2	2	2	1	1	15
26	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	14	1	2	1	1	1	1	1	2	1	11

27	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	20	2	1	2	2	2	2	2	1	16	
28	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	17	2	1	2	2	2	2	1	1	1	14
29	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	13	1	1	2	1	1	1	1	2	11	
30	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	17	1	2	2	1	1	1	2	2	2	14
31	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	16	2	2	1	1	2	2	1	2	1	14
32	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	19	1	2	2	2	1	2	2	1	2	15
33	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	13	2	1	1	1	2	1	1	1	1	11
34	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	14	1	1	1	1	2	1	1	1	2	11
35	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	15	2	2	1	2	2	2	2	2	1	16
36	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	14	2	2	1	1	1	1	1	1	1	11
37	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	18	1	1	1	1	1	1	2	1	1	10
38	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	16	1	1	1	2	1	1	1	1	2	11
39	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	13	1	1	1	2	1	2	1	1	1	11
40	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	16	2	1	2	2	2	2	2	2	1	16
41	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	16	2	1	2	2	2	1	1	1	1	13
42	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	16	2	1	2	1	1	2	1	2	2	14
43	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	18	2	1	2	2	1	2	2	2	2	16
44	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	20	1	1	1	2	1	2	2	2	1	13
45	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	15	2	2	1	2	1	1	1	2	2	14
46	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	18	1	2	2	1	2	2	2	2	2	16
47	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	19	2	2	2	1	2	2	2	1	2	16
48	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	20	2	1	1	1	1	1	1	2	2	12
49	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	14	2	1	2	1	1	2	1	1	1	12
50	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	18	1	2	2	2	1	2	1	1	1	13
51	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	14	2	2	1	1	2	2	2	1	1	14
52	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	19	1	2	2	2	1	1	2	1	1	13
53	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	13	1	2	1	1	1	2	1	1	1	11
54	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	13	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10
55	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	19	2	2	1	1	1	1	1	2	2	13
56	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	19	1	2	2	1	2	2	2	1	2	15
57	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	18	2	1	2	1	1	1	1	1	2	12
58	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	14	1	1	1	1	2	1	1	2	1	11
59	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	16	1	1	1	2	1	2	1	1	1	11
60	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	19	1	2	2	2	1	2	2	2	2	16
61	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	19	1	1	1	2	1	2	2	2	2	14
62	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	17	2	2	2	2	1	2	1	2	2	16
63	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	15	1	1	1	2	1	1	2	1	1	11
64	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	17	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10
65	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14	2	2	1	1	1	2	1	1	1	12
66	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	16	2	1	1	1	2	1	1	2	1	12
67	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	19	2	1	2	2	2	1	2	1	2	15

68	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	16	2	1	2	1	1	2	2	2	2	15
69	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	13	1	1	1	2	1	2	1	1	1	11
70	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	15	2	1	2	2	2	1	2	1	2	15