



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES
HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA
DE LA CLÍNICA DELGADO”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA ONCOLÓGICA**

PRESENTADO POR:

RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ, LEIDY ISABEL

ASESOR:

DRA. MARÍA HILDA CÁRDENAS DE FERNÁNDEZ

**LIMA – PERÚ
2021**

DEDICATORIA

A todas las personas que padecen enfermedades crónicas y a los que acompañan, mi mayor admiración hacia ellos.

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a Dios, a mi familia,
a mi amor por compartir mis sueños y
acompañarme en el camino.

ASESOR:

DRA. MARÍA HILDA CÁRDENAS DE FERNÁNDEZ

JURADO

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario : Mg. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

vocal : Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

ÍNDICE GENERAL

Índice general	1
Índice de Anexos	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MATERIALES Y MÉTODOS	5
III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	9
IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO ...	10
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	11
ANEXOS	13

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables	13
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	14
Anexo C. Consentimiento informado y/o Asentimiento informado	16

RESUMEN

Con la evolución de la tecnología en el área de oncología, la globalización del conocimiento y los estándares de calidad, los usuarios buscan alternativas que satisfagan sus expectativas al hospitalizarse, uno de los servicios que más tiene contacto con el cliente es el personal de enfermería especialista en oncología. **Objetivo:** Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de oncología de la Clínica Delgado. **Materiales y métodos:** Tipo cuantitativo, diseño metodológico, descriptivo, correlacional de corte transversal. La muestra será el 100% de los pacientes ingresados en el mes de enero del 2021 al servicio de oncología. Se aplicará dos instrumentos tipo encuesta, uno para medir la calidad de la atención elaborada por Guzmán Blanca, y el otro para medir la satisfacción elaborada por Arteaga. Para procesar los datos se utilizará el paquete estadístico SPSS vs 21, las conclusiones y resultados se darán a conocer mediante tablas de una y doble entrada numérica y porcentual, para el análisis estadístico se aplicará la prueba de independencia de Chi X2.

Palabras clave: Enfermería oncológica, satisfacción, Calidad de atención.

SUMMARY

With the evolution of technology in the area of oncology, the globalization of knowledge and quality standards, users are looking for alternatives that meet their expectations when hospitalized, one of the services that have the most contact with the client is the oncology specialist nurse. **Objective:** To establish the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the hospitalized patient in the oncology service of the Delgado Clinic. **Materials and methods:** Quantitative type, methodological, descriptive, correlational cross-sectional design. The sample will be 100% of the patients admitted to the oncology service in January 2021. Two survey-type instruments will be applied, one to measure the quality of care developed by Guzmán Blanca, and the other to measure satisfaction developed by Arteaga. To process the data, the statistical package SPSS vs 21 will be used, the conclusions and results will be announced through tables of one and double numerical and percentage entry, for the statistical analysis the Chi X2 test of independence will be applied.

Key words: Oncology nursing, satisfaction, Quality of care.

1. INTRODUCCIÓN

En el último siglo se ha visto la evolución de la tecnología y los nuevos descubrimientos de tratamiento para combatir el cáncer, el porcentaje de muertes por esta enfermedad entre el 2001 al 2017 ha disminuido (1), el porcentaje de sobrevivencia y cura ha ido en aumento; además de la expectativa que tiene la población de los servicios ofrecidos (2), esta situación nos impulsa como profesionales de la salud a mantenernos en continua actualización de conocimientos como de actividades técnicas para poder cubrir los nuevos estándares que requieren las instituciones para brindar una atención de calidad, guiados en el afán de aumentar la seguridad del paciente. (3)

Según la OMS, la segunda causa de morbilidad en el mundo es el cáncer, solo en el 2015 hubo 8,8 millones de fallecidos (4). El cáncer es una enfermedad que no discrimina sexo, edad, posición social y a la vez tiene variedad de tipos que hacen que esta enfermedad sea compleja y que obliga a que su manejo sea holístico y específico para cada paciente. (5)

Hacia los años 50, Madeleine Leininger defiende el concepto del cuidado como *“una necesidad humana esencial, y el cuidar es la esencia de la enfermería que tiene como objetivo lograr salud y bienestar en la comunidad”*. (6)

Para la Sociedad Española de Enfermería Oncológica los servicios profesionales de enfermería oncológica debe ser competente al individuo, familia o comunidad durante toda la etapa de la enfermedad desarrollando sus diferentes funciones, ya sea como asistencial, docente, gestora o de investigación haciendo uso del método científico para evaluar, identificar y determinar cómo influyen sus servicios en la evolución a nivel holística del cliente. (7)

Los tratamientos del cáncer generalmente son largos y de hospitalización frecuente que producen en el paciente oncológico sentimientos de soledad, depresión, ansiedad por los diferentes cambios que se derivan de ello, como lo es la separación de la familia, ausencia laboral, labilidad emocional, cambios en el aspecto físico y todo lo que conlleva el tratamiento. Es por ello la importancia del desarrollo de la enfermería oncológica que da respuesta a estas situaciones complejas para abordar al paciente en sentido holístico durante todas las etapas de la enfermedad. (8)

Según la Real Academia Española, la satisfacción es la manera de resolver una queja, sentimiento o razón contraria. (9)

Ivan Thompson define la satisfacción del cliente como su estado de ánimo que es el producto que percibe de los servicios con las expectativas que tiene. (10)

Dentro del área de la salud, decir que un paciente está satisfecho es compatible con el concepto multidimensional que contempla experiencias y procesos ligados a la atención que reciben con la satisfacción de sus expectativas, necesidades o deseos. (8)

Se define también como el goce de los usuarios con el servicio de salud, sus suministradores y con el resultado de su atención, esto debe ser imprescindible para los gestores de los servicios de salud y como fin de sus intervenciones. (11)

La satisfacción es subjetiva y está subordinada a factores: Experiencias previas, información recibida de otras personas y de la misma institución. Estos factores son los que hacen que la satisfacción se perciba diferente en cada persona y para la misma en diferentes momentos. (12)

Por otro lado, calidad se define como propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor según la RAE. (13)

Para la Organización Mundial de la Salud, la calidad es el conjunto de servicios (técnicos, diagnósticos, etc.) apropiados con el máximo fin de una atención de salud excelente, integrando los factores y conocimientos del paciente y los servicios médicos y con ello conseguir minimizar el riesgo durante los procesos de atención y aumentar la satisfacción del paciente. (14)

Avedis Donabedian define la calidad como: *“el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, y hace referencia a tres categorías dentro del control de calidad: estructura, proceso y resultados”*. (3)

Estructura: Esta categoría denota atributos concretos y medibles, se evalúa el estudio del ambiente físico: Infraestructura, equipamiento entre otros, no es suficiente que este atributo se cumpla para hablar de calidad.

Proceso: Este es el punto clave para asegurar la calidad. Fundamentalmente son las acciones/actividades que hace el personal de salud desde el punto de vista técnico y su interacción con los usuarios del servicio.

Resultados: Se refiere a las consecuencias de la atención o la falta de ellas.

Con estas categorías, Donabedian no las considera separada sino que suceden de forma simultánea. (28)

Además refiere: *“...el propósito de la evaluación de la calidad es ejercer una vigilancia constante para que cualquier alejamiento de las normas pueda ser detectado tempranamente y corregido”* (Donabedian, 1966).

También desarrolla un método basado en 3 dimensiones para evaluar la calidad asistencial:

Dimensión técnica es el moldear el servicio que se presta con la tecnología y la educación continua de los profesionales para el cumplimiento de los procedimientos de manera íntegra. (16)

El papel de la enfermera en esta dimensión es basar sus conocimientos científicos para hacer un análisis crítico y tomar decisiones aplicando el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) realizando procedimientos en su marco de competencia cumpliendo los principios bioéticos. (17).

Dimensión interpersonal aquí la clave es la relación paciente – enfermera, se toma en cuenta el conjunto de habilidades de comportamiento y actitudinales de los usuarios internos (administrativos, asistenciales). (16)

En esta dimensión es importante mencionar a Madeleine Leininger que nos dice que la salud y los cuidados son universales pero son percibidas por el usuario según la cultura donde han crecido. Así en un contexto multicultural los enfermeros debemos valorar las creencias y valores de los usuarios de esta manera al brindar cuidados efectivos y eficientes. (29)

Dimensión entorno relacionado a la estructura física del servicio de atención, que debe tener como mínimo comodidad, privacidad, ambientación y la confianza del usuario externo. (18)

La empresa privada de salud pretende cubrir las expectativas de los clientes a través de la prestación de sus servicios las cuales no son satisfechas en los hospitales públicos. Dentro de la estructura académica de los profesionales de la salud en su mayoría no se contempla el aspecto de calidad en la atención, por ello es menester de cada institución incentivar la atención holística del paciente; con la globalización la cultura de calidad por los servicios está difundida entre la población y lograr su satisfacción se convierte en un gran desafío que con las herramientas pertinentes se pueden cubrir. (19)

Dado que el concepto de servicio es abstracto, el usuario del servicio es el único jurado de la calidad de la atención, por ello es de vital importancia fidelizar al cliente. (20)

A nivel internacional tenemos algunos estudios relacionados a la calidad y satisfacción en salud, Dominguez Procel (21) 2017 Ecuador, se plantea el objetivo "*Determinar la percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del Hospital "José Carrasco Arteaga" de la ciudad de Cuenca en el año 2017- 2018*", su trabajo fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal; utilizó el formulario de Percepción de la Calidad de Cuidados de Enfermería (CUCACE), concluye que el 70% son mayores de 65 años en su mayoría mujeres con un 86 % y casadas en 85%. El 65,3% tuvo una reacción positiva sobre la calidad del servicio de enfermería con una significancia con la variable edad ($p=0,000$).

Por otro lado C. Lages (22), 2016, Cuba, tuvo como objetivo "*Evaluar la calidad de la atención de enfermería a los pacientes con afecciones en la retina*". El estudio fue descriptivo, transversal, tuvo como muestra al personal que acude a esta área de atención. Obteniendo como resultado que la calidad que brindan es aceptable

alcanzando los estándares fijados. Como resultado el grado de satisfacción del paciente fue aceptable con el 94% sobre la calidad de atención de enfermería.

En el ámbito nacional, García Calle (23) 2019 Perú, en su trabajo se plantea el objetivo de "*determinar la relación entre el nivel de calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de Cirugía del hospital III José Cayetano Heredia Febrero, 2019*", su diseño no experimental cuantitativo, correlacional, prospectivo y de corte transversal, se utilizó 2 instrumentos para recabar información de tipo Likert concluyendo que la satisfacción del usuario oncológico está relacionado ($r=0.678$, $\text{Sig.}=0.000<0.05$) con la calidad del cuidado de enfermería.

Ganoza Gavidia (24) 2018 Perú, propone como objetivo "*Establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción percibido por los pacientes y la calidad de cuidado de enfermería en el área de observación del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo*", estudio cuantitativo, correlacional y descriptivo, transversal, se aplicaron 2 encuestas, se aplicó la prueba de Chi X2 para el análisis, concluyendo en la existencia de una relación significativa entre la calidad del cuidado del personal de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en dicha institución.

Chumpitaz Carrasco (25) 2019 Perú se plantea el siguiente objetivo "*Determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018*" el tipo de estudio fue cuantitativo, correlacional - descriptivo, la técnica utilizada fue la aplicación de 2 encuestas, en este trabajo concluyendo que existe correlación entre ambas variables con una correlación estadísticamente significativa ($p=0.000$).

Conocer lo que piensan los usuarios oncológicos sobre el actuar del profesional de enfermería y si cumple con sus expectativas, entendiéndose como que ha satisfecho sus necesidades, es una oportunidad para armar indicadores de resultado, que serviría de norte a los que gestionan en los establecimientos privados para encaminar sus decisiones en la transformación e innovación.

La importancia de abordar el tema de la relación que existe entre las variables del estudio es fundamental para poder encontrar las herramientas necesarias para una mejor valoración, el planeamiento del cuidado, la organización de los recursos, la coordinación, evaluación y seguimiento de las actividades que ésta desarrolla en su día a día, viendo al paciente de manera holística y no la simple ejecución de procedimientos.

También aportar con encontrar alternativas del campo de la enfermería para un cuidado de calidad y científico para los pacientes.

Así mismo, los datos pueden ser brindados a las instituciones afines para que tengan un norte al cual dirigirse para enfocar los cuidados de enfermería y lograr su máximo objetivo que es la satisfacción en la atención del paciente.

Es así que nos planteamos como objetivo general “Establecer la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de oncología de la Clínica Delgado” y con ello plantear recomendaciones al servicio para una atención de excelencia.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Identificar el grado de satisfacción general del paciente hospitalizado en el servicio de Oncología de la Clínica Delgado.
- Identificar el nivel de calidad del cuidado de enfermería del paciente hospitalizado en el servicio de Oncología de la Clínica Delgado.
- Identificar el nivel de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión técnica, y su relación con el grado de satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Oncología de la Clínica Delgado.
- Identificar el nivel de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión interpersonal, y su relación con el grado de satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Oncología de la Clínica Delgado.
- Identificar el nivel de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión entorno, y su relación con el grado de del paciente hospitalizado en el servicio de Oncología de la Clínica Delgado.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación.

El siguiente trabajo es de enfoque cuantitativo; correlacional, de tipo descriptivo y de corte transversal.

2.2 Población y muestra:

Población:

Usuarios que sean hospitalizados en el servicio de oncología de la Clínica Delgado, siendo un aproximado de 70 ingresos por mes.

Muestra:

Para el estudio se considerará el 100 % de ingresos del mes de enero del 2021.

Criterios de Inclusión:

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios de ambos sexos.
- Usuarios que estén en condiciones de firmar el consentimiento informado.
- Usuarios hospitalizados a partir de su segunda hospitalización.

Criterios de Exclusión:

- Usuarios menores de 18 años.
- Usuarios hospitalizados por primera vez.
- Paciente que no puedan desarrollar los cuestionarios de manera autónoma.

2.3 Variables de estudio:

- Variable independiente: Calidad de atención de enfermería.
- Variable dependiente: Satisfacción de pacientes.

Definición conceptual de la variable independiente:

La calidad de la atención de enfermería definida como la atención especializada, humanizada, oportuna, continuada y eficiente que se ofrece de acuerdo a lineamientos establecidos para un desempeño profesional de alto rendimiento y responsable logrando así la satisfacción del paciente. (26)

Definición conceptual de la variable dependiente:

Es la sensación que el usuario experimenta al lograr el equilibrio entre su necesidad cubierta por un servicio y las expectativas que lo llevaron a tomar el servicio de salud. (2)

Definición operacional de la variable independiente:

La calidad de atención de enfermería es la forma en cómo se desempeña el personal de enfermería en las diversas áreas de su competencia habiéndose capacitado y entrenado en los procedimientos y toma de decisiones críticas para poder servir al paciente y/o comunidad es así que mediante el cuestionario se abordará los componentes científico- técnico, interpersonal y entorno, esta variable se medirá en niveles de alto, medio y bajo para cuestiones del estudio.

Definición operacional de la variable dependiente:

El paciente oncológico por la complejidad de su enfermedad y el tiempo que pasa hospitalizado necesita de una atención que cubra sus demandas tanto emocionales como físicas, es por ello que acude a centros privados para poder satisfacer dichas necesidades, esta variable se expresará en niveles: Nivel de satisfacción alta, media y baja.

HIPOTESIS

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Oncología de la Clínica Delgado.

Hipótesis específicas:

- Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Oncología de la Clínica Delgado.
- Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Oncología de la Clínica Delgado.
- Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Oncología de la Clínica Delgado.

Hipótesis nula

No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Oncología de la Clínica Delgado.

Hipótesis nulas específicas:

- No existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Oncología de la Clínica Delgado.
- No existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Oncología de la Clínica Delgado.
- No existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Oncología de la Clínica Delgado.

2.4 Técnica e instrumento de medición:

Se utilizará 2 instrumentos con los cuales se recabará los datos pertinentes para el estudio.

A) ENCUESTA: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA AL PACIENTE HOSPITALIZADO (ANEXO 2)

Elaborado por Guzmán Blanca en el 2004.

Información general: 03 preguntas.

Calidad del Cuidado de enfermería: contiene 18 preguntas divididos en 3 secciones.

Componente Científico - Técnico: 05 preguntas.

Componente Interpersonal: 08 preguntas.

Componente del Entorno: 05 preguntas.

Clasificación: Para determinar el nivel de la calidad del cuidado de enfermería se utilizó la siguiente escala:

- a) Siempre: 03 puntos.
- b) Frecuentemente: 02 puntos.
- c) A veces: 01 puntos.
- d) Nunca: 0 puntos.

Calidad de cuidado de enfermería

Bueno: 37 - 54 puntos

Media: 19 – 36 puntos

Baja: 0 – 18 puntos

B) ENCUESTA: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO (ANEXO 3)

Realizado por Arteaga el 2003.

Instrumento compuesto por 25 preguntas, cada uno se califica de 1 a 3 puntos, la valoración por cada uno es el siguiente:

- a) Siempre: 03 puntos.
- b) Frecuentemente: 02 puntos.
- c) A veces: 01 puntos.
- d) Nunca: 0 puntos.

Nivel de satisfacción:

Alta: 51 – 75 puntos.

Media: 26 – 50 puntos.

Baja: 0 – 25 puntos.

2.5 Procedimiento para recolección de datos:

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos.

Para poder llevar a cabo el siguiente trabajo, se realizarán las gestiones requeridas por la institución donde serán aplicadas. (ANEXO 4)

Una vez aprobado, se definirá los usuarios que cumplan con los criterios de inclusión y se les administrará una hoja de consentimiento informado para su aprobación al estudio. (ANEXO 5)

2.5.2 Aplicación de los instrumentos de recolección de datos:

La recolección de datos se ejecutará en el mes de enero del año 2021, se considera usar los días libres de la investigadora para poder aplicar las encuestas previamente con el consentimiento de la institución y de los pacientes.

Se proporcionará las encuestas a los usuarios que guarden relación con los criterios de inclusión, se les explicará en qué consiste el instrumento y se les brindará un promedio de 15 minutos para que responda, siempre estando junto al paciente durante el tiempo que tome el llenado.

2.6 Métodos de Análisis Estadísticos

En el presente trabajo de investigación se realizará el procesamiento con el paquete estadístico de SPSS versión 21 de Windows, las conclusiones y resultados se expondrán en tablas de una y dos entradas en números y porcentajes; con el objetivo de determinar relación entre las variables en estudio. Con la aplicación del Chi X2 se realizará el análisis estadístico, se considerará un nivel significativo de 5% y significación estadística ($p < 0.05$).

2.7 Aspectos éticos:

El presente proyecto de investigación considera los 4 principios éticos: la autonomía referida a que los pacientes serán informados sobre el trabajo de investigación y serán ellos los que voluntariamente firmarán el consentimiento para contar con su participación; el principio de la beneficencia en donde al finalizar el proyecto se entregará al servicio de estudio las recomendaciones extraídas de las conclusiones con el fin de mejorar el cuidado de enfermería y se planteará un plan de gestión según la evaluación realizada; el principio de la no maleficencia velará por el respeto,

dignidad, la protección de los derechos y el bienestar de los que participan; el principio de justicia donde se respetará los criterios de inclusión para la elección de los participantes garantizando que durante el proceso no haya riesgos para los voluntarios. (27)

3. RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS CON EL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2020												2021							
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBREO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema	x	x																		
Búsqueda bibliográfica	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x								
Elaboración de la sección de introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes.				x	x	x														
Elaboración de la sección de introducción: Importancia y justificación de la investigación.				x	x	x														
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación					x	x														
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación					x	x														
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo					x	x	x													
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos					x	x	x	x	x	x	x									
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos					x	x	x	x	x	x	x									
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información					x	x	x	x	x	x	x									
Elaboración de aspectos administrativos del estudio					x	x	x	x	x	x	X									
Elaboración de los anexos					x	x	x	x	x	x	x	X								
Aprobación del proyecto										x	x	X	x							
Trabajo de campo																				
Redacción del informe final: Versión 1																				
Sustentación de informe final																				

RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS

ÍTEM	MATERIALES	2020		2021			TOTAL
		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	Soles
EQUIPOS	Laptop	2000					2000
	USB	8					8
ÚTILES DE ESCRITORIO	Lapiceros	1	1				2
	Hojas bond	10	10				20
	Regla	2					2
	Fólder	2	2				4
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	Libros	50					50
	Fotocopias	10	20	20	20	10	80
	Impresiones	50	30	40	20	50	190
	Espiralado	5	5	0	6	6	22
OTROS	Movilidad	30	15	30	15	30	120
	Alimentos	50	35	10	15	20	130
	Llamadas	30	10	10	15	10	75
RECURSOS HUMANOS	Digitadora						0
IMPREVISTOS			100			200	300
TOTAL		2248	228	110	91	326	3003

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Cancer Death Rates [Internet]. CDC. 2020 [Citado 2 Diciembre 2020]. Disponible En: <https://www.cdc.gov/cancer/annual-report/death-rates.htm>
- (2) Freitas Juliana Santana De, Silva Ana Elisa Bauer De Camargo, Minamisava Ruth, Bezerra Ana Lúcia Queiroz, Sousa Maiana Regina Gomes De. Calidad De Los Cuidados De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente Atendido En Un Hospital De Enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. 2014 June [Cited 2020 Dec 03] ; 22(3): 454-460. Available From: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692014000300454&lng=en. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3241.2437>.
- (3) Palomino Navarro A, Rivera Bañon E, Tocto Velasquez P. Calidad De Atención De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente En El Área De Emergencia Del Hospital Cayetano Heredia, Lima [Especialista]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018.
- (4) Cáncer [Internet]. Organización Mundial De La Salud. 2018 [Citado 8 Diciembre 2019]. Disponible En: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/cancer>
- (5) Werebe DM. Depressão No Câncer. En: Fráguas JR-Figueiró JAB, Editores. Depressões Em Medicina Interna E Em Outras Condições Médicas: Depressões Secundárias. São Paulo: Atheneu, 2000; 159-164.
- (6) Alacoque E. Análisis De Investigaciones Brasileñas Enfocadas En El Cuidado De Enfermería. Ciencia Y Enfermería ISSN 0717-9553 [Revista En Internet]* 2005; Versión On-Line XI (2): 35-46. http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532005000200006&script=sci_arttext.
- (7) Oncología S E. Estándares De Enfermería [Internet]. Sociedad Española De Enfermería Oncológica. 2020 [Citado 29 Noviembre 2020]. Disponible En: <https://seeo.org/la-seeo/estandares/>
- (8) Viviano Grande SL. Percepción Del Paciente Sobre La Calidad De Atención De La Enfermera En La Unidad De Oncología Del Hospital Militar Central Lima - Perú 2017 [Especialista]. Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2017.
- (9) Diccionario De La Lengua Española [Internet]. Real Academia Española. 2001 [Citado 2 Diciembre 2020]. Disponible En: <https://www.rae.es/drae2001/satisfacci%C3%B3n>
- (10) Thompson, I. (2006) La Satisfacción Del Cliente Texas EEUU. Disponible http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion_cliente.htm Visitado El 05 De Octubre Del 2017

(11) Morales Gonzales, 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 De Salud, En Mistrato Risaralda. Obtenido De [Http://Javeriana.Edu.Co/Biblos/Tesis/Enfermeria/2009/DEFINITIVA/Tesis12.Pdf](http://Javeriana.Edu.Co/Biblos/Tesis/Enfermeria/2009/DEFINITIVA/Tesis12.Pdf)

(12) Ariza, C Y Daza (2005) Satisfacción Del Cuidado De Enfermería En El Paciente Cardíaco Hospital Universitario San Ignacio Disponible En: [Http://Www.Cielo.Org.Com/Pdf/Avenil/Vvenil/29n1/29n110](http://Www.Cielo.Org.Com/Pdf/Avenil/Vvenil/29n1/29n110), Accedido El 29 De Julio 2016.

(13) Diccionario De La Lengua Española [Internet]. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. 2001 [Citado 2 Diciembre 2020]. Disponible En: [Https://Www.Rae.Es/Drae2001/Calidad](https://Www.Rae.Es/Drae2001/Calidad)

(14) Mejorar La Calidad De La Atención De Salud En Todo El Sistema Sanitario [Internet]. Organización Mundial De La Salud. 2018 [Citado 3 Diciembre 2020]. Disponible En: [Https://Www.Who.Int/Bulletin/Volumes/96/12/18-226266/Es/](https://Www.Who.Int/Bulletin/Volumes/96/12/18-226266/Es/)

(15) Saavedra, C. S. (2016). Percepción De La Calidad De Cuidado Humanizado Del Paciente Hospitalizado En El Servicio De Cirugía Oncológica, Del Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas, 2015. Obtenido De [Http://Cybertesis.Unmsm.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Cybertesis/6377/Salis_Sc.Pdf?Sequence=1](http://Cybertesis.Unmsm.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Cybertesis/6377/Salis_Sc.Pdf?Sequence=1)

(16) Chavez, W. P. (2018). Dimensiones De La Calidad En Salud. Obtenido De [Http://Www.Academia.Edu/27679580/Dimensiones_De_La_Calidad_En_Sal_Ud](http://Www.Academia.Edu/27679580/Dimensiones_De_La_Calidad_En_Sal_Ud)

(17) Ipanaque, J. A. (2008). El Perfil Del Técnico De Enfermería En Lima-Perú. Obtenido De [Http://Www.Monografias.Com/Trabajos39/Perfil-Tecnico-Enfermeria/Perfil-Tecnicoenfermeria2.Shtml#lxzz4om1bt77q](http://Www.Monografias.Com/Trabajos39/Perfil-Tecnico-Enfermeria/Perfil-Tecnicoenfermeria2.Shtml#lxzz4om1bt77q)

(18) Chuquillanqui, L., & Guevara, A. (2005). Calidad De La Interrelación Enfermera-Paciente Según La Teoría De Peplau. Obtenido De [Http://Cybertesis.Unmsm.Edu.Pe/Bitstream/Cybertesis/1015/1/Guevara_ChI.Pdf](http://Cybertesis.Unmsm.Edu.Pe/Bitstream/Cybertesis/1015/1/Guevara_ChI.Pdf)

(19) [Silva Y. Calidad De Los Servicios Privados De Salud. Scielo \[Internet\]. 2005 \[Citado 4 Diciembre 2020\];V 11 N° 1\(ISSN 1315-9518\):1. Disponible En: Http://Ve.Scielo.Org/SciELO.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S1315-95182005000100011](http://Ve.Scielo.Org/SciELO.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S1315-95182005000100011)

(20) [Horovitz, Jacques \(1991\). La Calidad Del Servicio. A La Conquista Del Cliente. Colombia: Editorial Mc. Graw-Hill.](http://Www.Graw-Hill.Com/Colombia/Editorial-Mc-Graw-Hill-La-Calidad-Del-Servicio-A-La-Conquista-Del-Cliente)

(21) Dominguez Procel M. Percepción De La Calidad De Cuidados De Enfermería En Pacientes Oncológicos Del Hospital “José Carrasco Arteaga” [Licenciatura]. Universidad De Cuenca; 2018.

(22) Lages J. Evaluación De La Calidad De La Atención De Enfermería En El Servicio De Retina En El Instituto Cubano De Oftalmología “Ramón Pando Ferrer”. [Internet]. Investigación. La Habana – Cuba: 2016 [Citado El 30 De Octubre Del 2018] Disponible En: [Http://Scielo.Sld.Cu/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S0864-21762016000100002](http://Scielo.Sld.Cu/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S0864-21762016000100002)

(23) García Calle M. Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Grado De Satisfacción Del Paciente Oncológico Internado En El Servicio De Cirugía Del Hospital III José Cayetano Heredia [Licenciatura]. Universidad Nacional De Piura; 2019.

(24) Ganoza Gavidia L. Satisfacción De Pacientes Frente A Calidad De Cuidado De Enfermería En Observación Del Servicio De Emergencia Del Hospital Belén Trujillo [Especialista]. Universidad Nacional De Trujillo; 2018.

(25) Chumpitaz Carrasco M. Calidad De Atención De Enfermería Y La Satisfacción Del Paciente Hospitalizado En Una Clínica Privada, Lima [Maestría]. Universidad Nacional Del Callao; 2019.

(26) Morando Flores Dania, Pérez Reina Mayelín, Pantoja Fonseca Yukta, Corcho Fusté Ofelia, Hernández Salazar Rolando. Calidad de la atención de enfermería a pacientes ingresadas en un Servicio de Cirugía Ginecológica. MEDISAN [Internet]. 2013 Abr [citado 2019 Dic 14] ; 17(4): 634-641. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192013000400010&lng=es.

(27) Begazo Aspillaga D, Escate Ruiz L, Laura Zevallos J, Pablo Montes J. Satisfacción De Los Pacientes Frente Al Cuidado De Enfermería En El Servicio De Emergencia Del Hospital De Huaycán El Año 2015 [Magister]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015.

(28) G. Carrasco El, editor. Calidad Asistencial [Internet]. Vol. 16. Nexus A. G; 2001. Disponible en: [file:///C:/Users/Irodrgut/Downloads/Monografico-Avedis-1parte%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Irodrgut/Downloads/Monografico-Avedis-1parte%20(1).pdf)

(29) Leno González, D. Buscando un modelo de cuidados de enfermería para un entorno multicultural. Gazeta de antropología [Revista en Internet]. Diciembre de 2006; Artículo 32(22) Disponible en: <http://hdl.handle.net/10481/7118>

4. ANEXOS

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1								
TÍTULO:	Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en los pacientes hospitalizados en el servicio de oncología de la Clínica Delgado.							
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de atención de enfermería	Cualitativa escala de medición: Ordinal	La calidad de la atención de enfermería definida como la atención especializada, humanizada, oportuna, continuada y eficiente que se ofrece de acuerdo a lineamientos establecidos para un desempeño profesional de alto rendimiento y responsable logrando así la satisfacción del paciente. (26)	La calidad de atención de enfermería es la forma en cómo se desempeña el profesional de enfermería en las diversas áreas de su competencia habiéndose capacitado y entrenado en los procedimientos y toma de decisiones críticas para poder servir al paciente y/o comunidad es así que mediante el cuestionario se abordará los componentes científico-técnico, interpersonal y entorno, esta variable se medirá en niveles de alto, medio y bajo para cuestiones del estudio.	Componente científico - técnico	Información, orientación, accesibilidad, oportunidad, continuidad.	1 al 05	ALTO	37 - 54 puntos
				Componente interpersonal	Amabilidad, trato, confort, interés, comodidad.	6 al 13	MEDIO	19 – 36 puntos
				Componente entorno	Impacto (seguridad, respeto, humanización, cuidado, confianza, imagen)	14 al 18	BAJO	0 – 18 puntos

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2

TÍTULO:	Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en los pacientes hospitalizados en el servicio de oncología de la Clínica Delgado.							
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción de paciente	Cualitativa escala de medición: Ordinal	Es la sensación que el usuario experimenta al lograr el equilibrio entre su necesidad cubierta por un servicio y las expectativas que lo llevaron a tomar el servicio de salud. (2)	El paciente oncológico por la complejidad de su enfermedad y el tiempo que pasa hospitalizado necesita de una atención que cubra sus demandas tanto emocionales como físicas, es por ello que acude a centros privados para poder satisfacer dichas necesidades, esta variable se expresará en niveles: Nivel de satisfacción alta, media y baja.	Subjetivo	Comportamiento sobre el cuidado, relación de apoyo, ayuda de manera oportuna, cuidados de los enfermeros, atención de las necesidades de los usuarios, previene complicaciones, conocimiento propio de cada usuario, dominio de lo científico, técnico y procedimientos que realiza.	01 al 25	ALTA MEDIA BAJA	51 – 75 puntos 26 – 50 puntos 0 – 25 puntos

ANEXO 2

Universidad Norbert Wiener

Facultad de Enfermería - Segunda Especialidad

ENCUESTA: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DE LA CLÍNICA DELGADO

INSTRUCCIONES: A continuación, presentamos una serie de afirmaciones relacionadas a su estado personal con las enfermeras que le vienen brindando atención durante su hospitalización, para lo cual solicito su colaboración y absoluta sinceridad: deberá marcar con una (x) una de las alternativas siguientes: **SIEMPRE, FRECUENTEMENTE, AVECES o NUNCA** para cada afirmación:

SIEMPRE (S): Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera. **FRECUENTEMENTE (F):** cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera. **AVECES (AV):** cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera.

NUNCA (N): cuando la acción no es realizada por la enfermera.

N	ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA	S	F	AV	N
1	Identifica el nombre de la enfermera que lo atiende.				
2	La enfermera lo llama a usted por nombre y apellido.				
3	La enfermera lo escucha con atención cuando usted le informa acerca de su molestia.				
4	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir,				
5	La enfermera le comunica previamente la actividad que va a realizar.				
6	La información que recibe de la enfermera la considera útil.				
7	La información recibida es precisa, pertinente e importante.				
8	Confía en la capacidad de la enfermera.				
9	La enfermera demuestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones.				
10	La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.				
11	La enfermera le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.				
12	La enfermera se interesa por como su problema de salud afecta a su familia.				
13	La enfermera le saluda antes de atenderlo.				
14	La enfermera le atiende de buenas maneras ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca.				
15	La enfermera se interesa por su estado de salud.				
16	La enfermera le responde cortésmente cuando usted le hace alguna pregunta.				
17	La enfermera se preocupa por su comodidad.				
18	La enfermera se preocupa por la evolución de su enfermedad.				
19	La enfermera le brinda educación para prevenir las complicaciones y lograr su recuperación con éxito.				
20	La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su proceso de recuperación.				
21	La enfermera le proporciona algún material educativo sobre el proceso de hospitalización y/o enfermedad.				
22	Considera que el tiempo que le brinda la enfermera es suficiente.				
23	Percibe usted que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.				
24	Encuentra usted un ambiente de confianza.				
25	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.				

ANEXO 3

Universidad Norbert Wiener

Facultad de Enfermería -Segunda Especialidad

ENCUESTA: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DE LA CLÍNICA DELGADO.

Instrucciones: Estimado Sr. (a) a continuación le presentamos un cuestionario, el cual es anónimo y personal, que nos permitirá conocer su opinión, sobre el cuidado brindado por la enfermera. Le pedimos su colaboración respondiendo con la mayor sinceridad posible, marcando con una (x):

Datos generales:

Edad:

Sexo:

N° de Hospitalizaciones:

Tiempo de hospitalización:

Grado de Instrucción:

COMPONENTE	S	F	AV	N
Componte Científica - Técnico				
La enfermera:				
1.- Le brinda información clara y suficiente acerca de su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados del alta.				
2.- Le explica con claridad y sencillez la razón de realizar las acciones como la toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura, colocarle inyectables.				
3.- Realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.				
4.- Le da instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento.				
5.- Demuestra que conoce los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento.				
Componente Interpersonal				
6.- Se ha presentado con usted.				
7.- Le pregunta por su estado de salud.				
8.- Acude cuando usted lo solicita.				
9.- Cuida su intimidad durante el examen físico, aseo, procedimientos.				
10.- Escucha y atiende sus inquietudes.				
11.- El trato y la actitud de la enfermera le transmiten confianza y seguridad.				
12.- Atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo, condición social, parentesco.				
13.- Le brinda una acogida amable, demuestra respeto y comprensión hacia usted y sus familiares.				
Componente del Entorno				
14.- Se percibe un ambiente amable, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal del hospital.				
15.- Percibe usted que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de la salud.				
16.- El material y el equipo que cuenta el profesional de enfermería es suficiente y adecuado.				
17.- La enfermera se preocupa por mantener el orden, aseo y comodidad del ambiente hospitalario.				
18.- La atención de enfermería recibida merece el aporte realizado mensualmente.				

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

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

Título del proyecto:

. “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en los pacientes hospitalizados en el servicio de oncología de la Clínica Delgado”

Nombre de los investigadores principales:

Lic. Leidy Isabel Rodriguez Gutierrez.

Propósito del estudio:

Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de oncología de la Clínica Delgado.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados y a la vez contribuir con la mejora en la atención de enfermería.

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

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

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

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a, coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, Presidente del Comité de Ética de la, ubicada en la 4, correo electrónico:

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido

influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

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

Lima, 29/08/21

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

.....
Firma del participante