



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción en
pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto
Nacional De Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022**

**Trabajo académico para optar el título de Especialista
en Enfermería Oncológica**

Presentado por:

Autor: Yupanqui Tenorio, Camilo

Código orcid: <https://orcid.org/0009-0003-8977-8248>

Asesora: Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli

Código orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>

**Línea de investigación general
Salud, Enfermedad y Ambiente**

Lima – Perú

2023

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

Yo, Yupanqui Tenorio, Camilo, Egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería Oncológica de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022”, Asesorado por la Docente Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli, DNI N° 40704687, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>, tiene un índice de similitud de 20 (Veinte) %, con código oid:14912:235472264, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 Yupanqui Tenorio, Camilo
 DNI N° 41755256



.....
 Firma de la Asesora
 Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli
 DNI N° 40704687

Lima, 03 de Julio de 2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi esposa Magali por regalarme el milagro de vida que crece dentro de ella, el fruto de nuestro amor. Eres mi fuerza y motivación que me impulsa día a día a dar lo mejor para lograr nuestros objetivos con comprensión, amor y dedicación.

.

A mí amado hijo Alexis Daniel por ser mi orgullo, mi vida, mi principal motor y motivo e inspiración para ser el mejor padre, mejor profesional y mejor ser humano un ejemplo para él.

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi madre Flora que ha sabido educarme con buenos valores y sentimientos, lo cual me ha impulsado a seguir adelante. Por eso madre mía, te doy mi agradecimiento infinito por todo, te amo.

A mi padre Nazario quien me educó con valores rectitud y comprensión, ahora desde cielo ilumina mis pasos y cuida de mí, es el ángel de mi vida, a quien llevo en mi corazón, aunque no esté presente conmigo.

Gracias a la Universidad privada Norbert Wiener, especialmente a la escuela académica profesional de enfermería, por darme la oportunidad de concluir mis estudios profesionales y la segunda especialidad en enfermería oncológica.

Asesora: Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli
Código orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

SECRETARIO : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

VOCAL : Dra. Cardenas De Fernandez, María Hilda

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|-----------|
| Portada..... | 1 |
| Título..... | 2 |
| Dedicatoria | 4 |
| Agradecimiento..... | 5 |
| Asesor | 6 |
| Jurados..... | 7 |
| Índice general..... | 8 |
| Índice de anexos | 10 |
| Resumen..... | 11 |
| Abstract..... | 12 |
| 1. EL PROBLEMA | 13 |
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 13 |
| 1.2. Formulación del problema | 16 |
| 1.2.1. Problema general..... | 16 |
| 1.2.1. Problemas específicos | 16 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 17 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 17 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 17 |
| 1.4. Justificación de la investigación | 18 |
| 1.4.1. Teoría | 18 |
| 1.4.2. Metodológica..... | 18 |
| 1.4.3. Práctica..... | 18 |
| 1.5. Delimitaciones de la investigación..... | 19 |
| 1.5.1. Temporal..... | 19 |
| 1.5.2. Espacial | 19 |
| 1.5.3. Recursos | 19 |
| 2. MARCO TEÓRICO..... | 20 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 20 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 24 |
| 2.3. Formulación de hipótesis | 31 |
| 2.3.1. Hipótesis general | 31 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas | 31 |

| | |
|--|-----------|
| 3. METODOLOGÍA..... | 34 |
| 3.1. Método de investigación | 34 |
| 3.2. Enfoque de la investigación | 34 |
| 3.3. Tipo de investigación | 34 |
| 3.4. Diseño de la investigación | 34 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo | 35 |
| 3.6. Variable y operacionalización | 36 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 41 |
| 3.7.1. Técnicas | 41 |
| 3.7.2. Descripción de instrumentos | 41 |
| 3.7.3. Validación | 42 |
| 3.7.3. Confiabilidad | 43 |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos | 43 |
| 3.9. Aspectos éticos | 44 |
| 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS | 45 |
| 4.1. Cronograma de actividades | 45 |
| 4.2. Presupuesto | 46 |
| 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 47 |
| Anexos | 54 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo N°1: Matriz de consistencia | 55 |
| Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos | 58 |
| Anexo N°3: Consentimiento informado | 64 |

RESUMEN

La calidad del cuidado de enfermería es un proceso dinámico y un juicio de valor y asistencia técnica para identificar las necesidades, priorizarlas y decidir un plan de cuidado, en la prevención de enfermedades, participar en el tratamiento y rehabilitación en el servicio de emergencia. Las instituciones de salud utilizan la evaluación de la satisfacción del paciente como indicador para aumentar las expectativas de los pacientes a fin de garantizar la mejor aceptación en el cuidado y una buena satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia. **OBJETIVO:** Determinar cuál es la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. **MATERIALES Y MÉTODOS:** El método de investigación es hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, diseño de la investigación no experimental, transversal, nivel descriptivo correlacional. La técnica para recolección de datos será la encuesta para ambas variables. El instrumento que se utilizará será de calidad de cuidados de enfermería y consta de 39 ítems, correspondientes a la escala Likert de 1 a 3. Sus valores son: (1) nunca, (2) a veces, (3) siempre y para el instrumento de satisfacción del paciente la escala contiene de 31 ítems que corresponde a una escala Likert de 1 a 3. Sus valores son: (1) muy satisfecho, (2) satisfecho, (3) insatisfecho.

Palabras claves: Enfermería, calidad de cuidado, oncológicos, satisfacción del paciente, servicio de emergencias.

ABSTRACT

The quality of nursing care is a dynamic process and a value judgment and technical assistance to identify needs, prioritize them and decide a care plan, in disease prevention, participate in treatment and rehabilitation in the emergency service. Health institutions use the evaluation of patient satisfaction as an indicator to increase the expectations of patients in order to guarantee the best acceptance in care and good satisfaction in cancer patients in the emergency service. **OBJECTIVE:** To determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction in cancer patients in the emergency service of the National Institute of Neoplastic Diseases, Lima 2022. **MATERIALS AND METHODS:** The research method is hypothetical deductive, approach quantitative, type of basic research, non-experimental, cross-sectional research design, correlational descriptive level. The technique for data collection will be the survey for both variables. The instrument to be used will be quality of nursing care and consists of 39 items, corresponding to the Likert scale from 1 to 3. Its values are: (1) never, (2) sometimes, (3) always and for the patient satisfaction instrument the scale contains 31 items that correspond to a Likert scale from 1 to 3. Its values are: (1) very satisfied, (2) satisfied, (3) dissatisfied.

Keywords: Nursing, quality of care, oncology, patient satisfaction, emergency service.

1. EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

Según la Organización Panamericana de la salud (OPS) y Organización de la Salud (OMS) reportaron en el ámbito mundial, que el cáncer se presentaba con 20 millones de casos nuevos cada año y 10 millones de defunciones al año con esta enfermedad, especialmente en países de recurso bajos y medianos. Los factores de riesgo modificables más comunes para el cáncer, que se comparte con muchas otras enfermedades no transmisibles, son el consumo de tabaco, la baja ingesta de frutas y verduras, el consumo nocivo de alcohol y la inactividad física (1).

Asimismo, en América Latina y el Caribe, donde se estima que hay aproximadamente 900.000 casos nuevos de cáncer, 542. 000 muertes y más de 2 millones de pacientes que conviven con esta enfermedad, esta región carece de registros de cáncer de gran calidad, solo el 6% de la población está cubierta por registros de cáncer basados en la población, en comparación con el 83% en América del norte y el 32% en Europa (2).

En el Perú para el 2019, se diagnosticaron 66,000 casos nuevos de cáncer, el 60% son mujeres siendo el cáncer de cérvix y de mama las principales causas de esta enfermedad, el 40% son varones con diagnóstico de cáncer de próstata y pulmón. (3) Según el informe estadístico publicado en el INEN para el 2019 se diagnosticó un total de 11557 casos nuevos reportados (4).

En la actualidad a nivel mundial se ha incrementado el número de pacientes que padecen de cáncer, en su mayoría ellos reciben tratamiento con citostáticos. El papel que juega la enfermera especialista en oncología es fundamental para mantener la continuidad del cuidado, educación al paciente y familia para enfrentar los efectos adversos resultantes de la terapéutica (5).

Según datos de la OMS, cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países. El 60% de las muertes en los países de ingresos bajos y medianos por afecciones que requieren atención sanitaria son imputables a la atención de calidad deficiente, mientras que las muertes restantes son consecuencia de que no se utilice el sistema de salud (6)

Según la Sociedad Española Oncológica, la práctica de enfermería profesional oncológica es la prestación de cuidados al paciente, al individuo, familia o comunidad, cubriendo la salud - enfermedad, desde la prevención del cáncer a los cuidados del enfermero en situación terminal. Para ello, la enfermera oncológica desarrolla sus funciones de asistencia, docencia, gestión e investigación, utilizando un método científico que le permite identificar y tratar respuestas humanas y determinar la influencia de sus servicios en la evolución física, psicosocial y espiritual del paciente (7)

El cuidado enfermero se enfoca en mantener y conservar la vida de los pacientes, que abarca aspectos físicos, psicológicos, sociales y espirituales de la persona, por lo tanto, estos cuidados son de carácter integral, es decir, si una necesidad del paciente está insatisfecha, esta afecta como un todo, por eso el personal de enfermería debe tener habilidades y destrezas necesarias que permitan al paciente mantener y fortalecer su salud holística (8).

La importancia de medir los niveles de satisfacción de los pacientes radica en lo que un profesional de enfermería puede lograr en el involucramiento del paciente durante el cuidado de la salud; cuando llegan al hospital desorientados, intranquilos y ansiosos, incluso en una crisis o situación grave; la atención oportuna, rápida, calidad y continua ayudara a resolver problemas de salud, un paciente está satisfecho si cree que está recibiendo la

atención que merece; a su vez un paciente satisfecho contribuirá positivamente en su estado de salud (9).

Según un estudio realizado en Iquitos, el 21.1% y 2.4% de los usuarios presentaron regular y mala calidad del cuidado enfermero respectivamente y 23.8% refirió insatisfacción (10).

El paciente que acude al servicio de emergencia es un ser vulnerable, siendo este un servicio en el cual se intervienen las condiciones que amenazan la vida de los pacientes, requiriendo una atención rápida, oportuna y eficiente. Sin embargo, existe una demanda aumentada en estos servicios a nivel mundial, conllevando a la congestión que perjudica al paciente y al personal del área, existiendo una insatisfacción del usuario, lo cual le hace crear una percepción individual respecto a los cuidados brindados (11)

El servicio de emergencia atiende a pacientes diagnosticados con cáncer las 24 horas del día de lunes a domingo, existe alta demanda de pacientes que vienen de diferentes regiones de nuestro país, algunos pacientes necesitan ser hospitalizado en camilla o silla de rueda por un tiempo prolongado, lo que trae molestias y familiares a los pacientes.

Por otro lado, la gran mayoría de los pacientes oncológicos regresan a emergencia por complicaciones de la enfermedad o reacciones secundarias después de la quimioterapia y radioterapia, lo que genera experiencias desagradables, sufrimiento, miedo, tristeza, ansiedad, preocupación e incertidumbre. Frente a su salud, pero lo más importante es que afrontan con valentía los obstáculos de la vida diaria con el apoyo de sus familias.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022?

1.2.1. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión valores humanísticos de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de relación de ayuda - confianza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de la promoción de la enseñanza – aprendizaje de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno de apoyo – protección de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el

servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar cuál es la relación entre la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar cuál es la relación entre la dimensión valores humanísticos de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.
- Identificar cuál es la relación entre la dimensión de inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.
- Identificar cuál es la relación entre la dimensión de relación de ayuda - confianza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.
- Identificar cuál es la relación entre la dimensión de la promoción de la enseñanza – aprendizaje de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.

- Identificar cuál es la relación entre la dimensión entorno de apoyo – protección de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teoría

Este estudio se desarrolla con la finalidad de conocer la realidad del quehacer de enfermería y sus cuidados. Estos conceptos teóricos del trabajo de investigación estarán dados por la revisión y análisis de las diferentes bases científicas y esto influirá en la mejora en cuanto de calidad de cuidado y atención en pacientes oncológicos hospitalizados está orientado al cuidado holístico, sensible y ético, valorando la dignidad humana de cada individuo con base en teoría de los valores humanísticos de Jean Watson.

1.4.2. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, el presente proyecto de investigación nos permite ejecutar y aplicar el instrumento para medir la calidad del cuidado y nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia. De esta forma, la propuesta metodológica puede también ser utilizada por otras investigaciones que quieren aplicar el instrumento. Además, serán una gran ayuda para realizar intervenciones de proyectos de mejora continuo en el servicio de emergencia,

1.4.3. Justificación práctica

El desarrollo de este proyecto de investigación se logrará resultados confiables para las autoridades del INEN. Hay pocos estudios publicados acerca de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes oncológicos, y se convertirá en un marco referencial para futuras investigaciones.

Por lo tanto, los datos que se recopilen ayudarán a formular estrategias, planes o capacitación para ayudar a las enfermeras a brindar una mejor calidad de cuidados y buena satisfacción de la atención a los pacientes con cáncer.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El proyecto de investigación se ejecutará en el mes de setiembre del 2022 – mayo del 2023.

1.5.2 Espacial

El presente proyecto de estudios se desarrollará en el INEN en el servicio de emergencia, departamento Lima, provincia Lima, distrito de Surquillo ubicado en avenida Angamos este 2520, Surquillo 15038.

1.5.3 POBLACIÓN

El desarrollo de la presente investigación se realizará a los pacientes oncológicos mayores de 18 años edad en el servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional:

Pinto (12), presentó en el año 2020 en Bolivia como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el servicio de Cirugía”. Realizaron un estudio tipo descriptivo, correlacional, corte transversal, mediante la técnica de encuesta y entrevista, la población está conformada por 40 pacientes y 15 Enfermeras. Se aplicó el método de cuestionario con siguientes características: estructurada con preguntas cerradas y abiertas, también se utilizó las escalas de Likert, se formuló preguntas simples de fácil respuesta. Concluyeron que el 65% de las enfermeras tienen el cuidado enfermero buena y el 30% cuidado enfermero regular.

Ramos (13), presentó en el año 2020 en México ejecuto una investigación, cuyo objetivo es “Determinar satisfacción de las pacientes post operadas de mastectomía con relación a la atención de enfermería”. Se realizó un estudio descriptivo, enfoque cualitativo retrospectivo de corte transversal, con la participación de 12 pacientes post operadas de mastectomía, para recolección de información se utilizó la encuesta de calidad de atención de enfermería. En donde el 67% perciben una calidad de cuidado de enfermería buena, el 22% manifestaron media y solo el 11% es baja.

Caché (14), en el 2019 ejecutó una investigación, cuyo objetivo es “Analizar el cuidado enfermero y su relación con la satisfacción del paciente”. Se realizó un estudio descriptivo, enfoque cuantitativo, tipo transversal, la población de estudio está conformada 60 padres de familia y 12 enfermeras del servicio de pediatría. Para recolección de información se utilizó la encuesta CARE – Q, consta 23 ítems con siete dimensiones que se

aplicó a los padres de familia, para confirmar el cuidado enfermero se aplicó una guía observacional el mismo instrumento. Conclusión en nivel de satisfacción que el 44,29% de los usuarios manifestaron normal y el 19,00% de los usuarios refieren muy buena, en la dimensión confianza alcanzo con mayor satisfacción con el 65% de los usuarios manifestaron muy buena. En relación al cuidado enfermero se aplicó una guía observacional y se puede comprobar en la dimensión confort, dimensión accesibilidad y confianza fue con mayor puntaje.

Rivera (15), en el 2018 se ejecutó una investigación, cuyo objetivo es “Identificar los cuidados de enfermería y satisfacción en mujeres gestantes”, realizó un estudio descriptivo, cualitativo y cuantitativo, tipo correlacional, utilizando la técnica observacional a través de lista de chequeo, tipo de muestreo de conveniencia no probabilístico. Al establecer la relación entre las dos variables, se encontró que la mayoría de las púerperas recibieron una atención adecuada y refieren estar satisfechas con la atención. Conclusión el cuidado de enfermería influye en el nivel de satisfacción de las púerperas.

Fariño et al. (16), en el 2018 publicaron un trabajo de investigación con el objetivo de “Identificar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención primaria de salud”. Se realizó un estudio descriptivo transversal, enfoque cuantitativo, no experimental, utilizando la técnica de encuesta y se estudió una muestra de 384 usuarios y se aplicó instrumento de nivel de satisfacción con cinco dimensiones y atributos de la calidad, según modelo SERVQUAL. Resultados obtenidos que el 77% de los pacientes se manifestaron satisfechos con la infraestructura e equipamiento, y el 81 % manifiestan estar satisfecho con la atención del personal, que el 80% consideran que las camas cumplen con sus expectativas.

A nivel nacional:

Yep et al. (17), en el 2021 publicaron un trabajo de investigación que tuvo su objetivo “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente externo y el cuidado integral del profesional de enfermería”. Se realizó un estudio descriptivo, correlacional, corte transversal, utilizando la técnica de encuesta y se estudiaron 275 usuarios. Utilizó dos instrumentos, uno para medir la satisfacción del paciente y el otro sobre el cuidado profesional de enfermería. Concluyeron que el 43% de los pacientes atendidos en nivel de satisfacción y el cuidado enfermero era regular y el 28.1% de los pacientes estaban en deficiente y solo el 16% fue buena. Del mismo modo, en nivel de satisfacción se encontró que el 50.4% de los pacientes tiene una satisfacción regular, el 32.2% de los pacientes tienen una mala satisfacción y solo el 17.4% de los pacientes tiene una buena satisfacción.

Huamani (18), en el 2020 en su investigación, su objetivo es “Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Emergencia” Realizó un estudio tipo cuantitativo, nivel correlacional, no experimental, corte transversal, mediante la técnica de encuesta, estudio una muestra de 100 pacientes hospitalizados. Aplicaron dos instrumentos, uno para medir la calidad de cuidado enfermero y otro para medir la satisfacción del paciente. Ambos instrumentos presentaron buena validez y confiabilidad. El 39% de los pacientes presentaron nivel deficiente en la calidad de cuidado de enfermería y el 34% refieren que es de nivel regular y el 27% califican eficiente; por otra parte, el 50% indican que hay satisfacción intermedia, el 34 % refieren que se sienten insatisfecho. Se demuestra el alfa de Cronbach para la calidad de atención es de 0.918360963 del mismo modo, la prueba alfa de Cronbach utilizada para el cuestionario de satisfacción del paciente es de 0.83242071, por lo que el instrumento es aceptable

Culquitante (19), en el 2019 realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente oncológico en el servicio de quimio terapia ambulatoria del IREN Norte”. Realizó un estudio descriptivo, correlacional de corte transversal, mediante la técnica de encuesta seleccionados empleando el muestreo aleatorio simple. La muestra del estudio son 109 pacientes de entre 18 años y 60 años recibieron quimioterapia. Aplico dos cuestionarios, uno para medir la calidad de cuidado en enfermería y otro sobre satisfacción del paciente. Ambos cuestionarios tienen buena validez y confiabilidad. Entre los pacientes que recibieron quimioterapia (84,4%), recibieron la atención adecuada de parte del personal de enfermería. Los pacientes que recibieron quimioterapia (80,7%) se mostraron contentos con la atención del profesional de enfermería y podría indicar una fuerte correlación. Se demuestra el alfa de Cronbach para la calidad de la atención es de 0,851, cercano a 1, por lo que el instrumento es aceptable. Del mismo modo, la prueba alfa de Cronbach utilizada para el cuestionario de satisfacción del usuario es 0,929, que se acerca al valor de 1, por lo que el instrumento es aceptable.

Arroyo (20), en el 2019 ejecutó una investigación, cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico del servicio de emergencia”. Realizó un estudio nivel descriptivo correlacional, mediante la técnica de encuesta. La muestra del estudio son 75 pacientes. Aplicó dos herramientas uno para medir la calidad de atención del cuidado de enfermería y otro para medir la satisfacción del paciente. Ambos cuestionarios tienen una alta validez y confiabilidad. El 48% de los pacientes oncológicos indican deficiente en la atención de enfermería. El 28% presentaron regular y el 24% buena calidad. El 56% de los usuarios oncológicos se mostraron

insatisfechos y el 44% de pacientes perciben satisfecho y se pudo demostrar que existe una correlación, para lo cual se empleó la prueba Chi-cuadrado. Ambos instrumentos tienen buena validez y confiabilidad con nivel de significación a partir del 5% de probabilidad ($p < 0.005$).

Gonzales (21), en el 2019 en su investigación, su objetivo es “Determinar la relación entre percepción de la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente con quimioterapia por cáncer de mama del IREN Norte”. Realizó un trabajo de investigación, descriptivo, tipo cuantitativo, correlacional de corte transversal, Mediante la técnica de encuesta, estudió una muestra de 50 usuarios. Se utilizaron dos herramientas, uno para medir sobre la percepción de cuidado de enfermería y otro para medir la satisfacción del usuario, se empleó la prueba estadística Chi - cuadrado. El 76% de los pacientes perciben una buena calidad de atención de enfermería y el 24% reciben una percepción regular. Además, se evidencia el 84% de los usuarios oncológicos se encuentran satisfechos y el 16% muestran medianamente satisfechos y se pudo demostrar que existe una correlación significativa en ambas variables.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. La calidad del cuidado de enfermería

Calidad de cuidado de enfermería: es priorizar la salud y la atención con calidad, a la familia, persona, comunidad. Además, las atenciones de enfermería se prestan en el ámbito hospitalario, pero este no es el único entorno que fomenta la esencia de la enfermería. También ocurre en la vida diaria de los usuarios, se puede decir que la enfermería se puede realizar en diferentes campos y escenarios sin dejar la esencia del cuidado personal y profesional de enfermería (22).

La calidad es una característica requerida por todas las organizaciones y instituciones, la calidad de los servicios o productos no es un resultado accidental, la calidad debe planificarse en cada servicio o cualquier producto. Por lo tanto, en las instituciones hospitalarias, el profesional de enfermería tiene la función de brindar y brindar atención de alta calidad; para ello, la jefa de departamento de enfermería o jefas de servicios debe planificar la calidad de cuidado que brinda; sin embargo, la simple planificación de la calidad de la atención no es suficiente para garantizar la prestación de una buena atención de calidad (23).

La calidad de atención de enfermería se fundamenta en una secuencia de métodos de evaluación de la calidad establecidos y la optimización continua de la calidad de la atención. Las encuestas aplicadas en los pacientes tienen la posibilidad de proveer información más importante sobre la calidad de la atención. La prestación de servicios a través de la enfermería permite comprender los cambios y desafíos en la institución o el entorno (24).

2.2.2. Cuidado enfermero

En el cuidado enfermero implica un juicio de valor y un proceso dinámico y participativo para identificar necesidades, priorizarlas y decidir el plan de cuidados para uno mismo; todo ello con el fin de evaluar las medidas y promover la vida, prevenir enfermedades, intervenir en el tratamiento y rehabilitación y, en la medida de lo posible, desarrollar el potencial individual y colectivo. De esta manera, se promueve el compromiso, la responsabilidad y la armonía y se le da a la práctica el contenido ético que la sociedad demanda (25).

El cuidado del paciente es un conjunto de actos de la vida, cuyo propósito y función es mantener a las personas vivas y saludables, de manera que el cuidado sustente la vida y satisfaga una serie de necesidades básicas importantes para las personas (individual, familiar, grupal y comunidad) que tiene experiencias de salud en constante interacción con su entorno (26).

2.2.3. Cuidado humanizado de enfermería

El cuidado humanizado se basa en la calidad del trato que reciben los pacientes cuando el profesional de enfermería le brinda los cuidados correspondientes de manera transpersonal, es decir, la profesión de enfermería está orientada al cuidado holístico, sensible y ético, valorando la dignidad humana de cada individuo. Sí, es necesario recalcar que el arte de cuidar no es solo un acto o virtud individual, es una forma de expresión en la que los seres humanos podemos relacionarnos (27)

El personal de enfermería necesita evaluar, identificar y evaluar el cuidado humanizado brindado por los pacientes hospitalizados con base en la teoría de los valores humanísticos de Jean Watson, de manera de fortalecer el cuidado de las instituciones médicas; restaurar el cuidado artístico y la curación, que constituye la base de la acción de enfermería (28)

2.2.4. Enfermería basada en evidencia (EBE)

Enfermería basada en evidencia: es un proceso dinámico y continuo, que se origina a partir de la interacción entre el usuario y la enfermera, y finalmente se da cuenta de la realización de la evidencia. La mayoría consideran que el procedimiento científico es el mejor instrumento efectivo y relevante en la investigación científica que puede generar conocimientos para la práctica profesional moderna. Por lo tanto, se destaca la contribución de la EBE al aumento de conocimientos y proporciona una garantía para el desenvolvimiento de la profesión de enfermería. La primera etapa consiste en el problema a resolver. Este tema de investigación proviene de la práctica clínica diaria, la docencia y la gestión, tratando de dar respuesta a problemas cuestionables (29).

Las prácticas clínicas de los profesionales de enfermería se demuestran sobre todo en satisfacer las necesidades de los pacientes, familias y grupos, brindando una atención integral y personalizada. Esta acción se demuestra en la metodología de enfermería basada

en evidencias para evaluarla, difundir juicios más acertados, planificar metas y desarrollar la enfermería, y evaluar su efectividad y aplicación. De esta forma, la EBE se sustenta la experiencia sistemática del grupo de profesionales de enfermería que comprenden el método. Qué debe hacer el equipo y quién debe hacerlo de la mejor manera la efectividad y eficiencia de la atención (30).

2.2.5. Las dimensiones de la calidad de cuidado de enfermería

- a) **La dimensión de valores humanísticos:** Se convierte en el valor que descubrimos, la dignidad humana, los valores como la libertad y la igualdad de derechos, incluyendo el valor de gozar de la felicidad, la paz, el progreso y el respeto mutuo por la convivencia. En este marco, la enfermería se cultiva con el fin de Mantener humano en acción (31).
- b) **La dimensión inculcación de la fe - esperanza:** Es poseer un valor grande en el optimismo de los usuarios oncológicos, por ejemplo, cuando enfermeras y médicos los animan a tener confianza en el tratamiento del cáncer (como la quimioterapia), serán de gran ayuda y paciencia. Administrar en un momento específico y tener una mejor esperanza de vida (32).
- c) **La dimensión de relación de ayuda - confianza:** Promover y aceptar la expresión de emociones positivas y negativas. Significa continuidad, empatía, aceptación no posesiva y la comunicación efectiva con las enfermeras para ofrecer una atención humana, individualizada, completo y ética. Esta clase de cuidados deben evidenciarse en las gestiones del cuidado que los profesionales de enfermería planifican, implementan y evalúan en cada servicio que brindan una atención de calidad; sin embargo, existen algunos factores (individuos e instituciones) que pueden poseer un resultado positivo o negativo en esta relación. Por lo tanto,

demostrar estos factores contribuye a una mejor interacción entre enfermeras y pacientes (33).

- d) **La dimensión de la promoción de enseñanza aprendizaje:** Las enfermeras facilitan este proceso a través de técnicas de enseñanza, con el objetivo de permitir que los pacientes se cuiden a sí mismos, identifiquen las necesidades individuales y brinden oportunidades de crecimiento personal (32).
- e) **La dimensión del entorno de apoyo protección:** Las enfermeras deben ser conscientes del impacto de los factores externos e internos que afectan la salud y la enfermedad de los pacientes oncológicos. El concepto relacionado con el entorno interno comprende la salud psicológica y espiritual, así como las creencias sociales y culturales personales. Igualmente, los factores epidemiológicos también comprenden otros factores externos, como la privacidad, comodidad, la seguridad y un ambiente limpio, hermoso y estable (32).

2.2.6. Nivel de satisfacción

Nivel de satisfacción: se puede evaluar a través de las percepciones y expectativas de los usuarios y sus familiares sobre los servicios que reciben, este se refleja al trato del personal de enfermería, por lo que este es un elemento de vital importancia para la confiabilidad, credibilidad y prestigio para la institución de salud donde se brinda el cuidado (34).

La satisfacción del usuario no solo depende de la calidad del servicio, también de sus expectativas. Aunque el servicio cumpla o supere sus expectativas, los usuarios se sentirán satisfechos. Si las expectativas del paciente son muy bajas, o el paciente tiene acceso limitado a cualquier servicio, al participar en las encuestas, los usuarios de las instituciones

públicas suelen aceptar los servicios médicos sin quejarse o incluso expresar satisfacción. La satisfacción de la paciente que declara en la entrevistas o encuestas no manifiesta necesariamente buena calidad; puede indicar bajas expectativas. Los pacientes pueden decir que están satisfechos porque quieren agradar al entrevistador, porque les preocupa no prestar servicios en el futuro, porque se oponen a las normas culturales de las quejas o porque contestan positivamente a la palabra "satisfacción" (35).

Desde la perspectiva del paciente, su satisfacción con las necesidades de información es una medida del excelente efecto del sistema. La insatisfacción o satisfacción del usuario proviene directamente de la calidad de los servicios, la información que brinda, y constituye una indagación muy valiosa sobre el éxito o fracaso del sistema para cumplir con sus expectativas. El sistema no es suficiente para funcionar y necesita proporcionar servicios para satisfacer a los usuarios, y la apreciación de los usuarios es esta (36).

Según los informes, la satisfacción de los usuarios con la atención ofrecida por el personal de enfermería es el predictor más importante de la calidad del cuidado. La situación anterior es predecible, porque el profesional de enfermería es el mayor número de trabajadores del hospital, que tienen más contacto con los pacientes, quienes esperan una atención de alta calidad. Los profesionales de enfermería juegan un papel relevante con los usuarios hospitalizados, porque se atiende las 24 horas del día, la labor profesional de enfermería se basa en atender las necesidades, problemas potenciales y reales asociados a su enfermedad (37).

2.2.7. Las dimensiones para medir la satisfacción de los pacientes

- a) **La dimensión de relaciones personales:** Las relaciones que brindan el personal de enfermería a los pacientes hospitalizados, empatizando con ellos y mejorando en su recuperación, haciéndolos sentir como una única persona, confiada, pacífica y

segura; su cercanía con el personal de enfermería (38).

- b) **La dimensión información:** La información que se les brinda de las actividades ejecutadas por el personal de enfermería permite que el paciente comprenda los aspectos desconocidos o incomprensibles relacionados con su enfermedad, tratamiento o rehabilitación, de manera que pueda ver con claridad y lo mejor posible (39).
- c) **La dimensión accesibilidad:** Se relaciona a la oportunidad que tiene el usuario de recibir una mejor atención por el profesional de enfermería de manera oportuna, como acercarse al paciente a través del tiempo de dedicación (40).
- d) **La dimensión de competencia científica técnica:** Las capacidades científicas y tecnológicas del personal de enfermería aseguran la calidad de la atención en el sector público, lo que ayuda a mejorar la satisfacción de los usuarios de sus necesidades urgentes. La capacidad para el trabajo es la unión de conocimientos, y habilidades y actitudes, que lleva al desempeño pleno y oportuno en diversas situaciones para desempeñar las funciones, actividades y roles de los profesionales con el fin de desarrollarse plenamente en su trabajo (39).
- e) **La dimensión de comodidad seguridad y confianza:** Las características de la enfermería se basan en el cuidado de los pacientes y sus familiares, y utilizan la comodidad, la seguridad y la confianza para realizar las actividades. Los pacientes generalmente confían en recibir atención con habilidades y destrezas (40).

2.2.8. Cuidado humanizado según Jean Watson

Cuidado humanizado según Jean Watson: se refiere a diversas esferas del trabajo enfermero asistencial, la formación, la gestión, la educación y la investigación de enfermería.

El cuidado transpersonal es una forma exclusiva en que las enfermeras lo emplean. "un tipo especial la atención humana que se basa en el empeño moral de las enfermeras es ayudar y aumentar la dignidad humana". En la práctica, mejorar la atención humanizada que ofrece el profesional de enfermería. Algunos autores concuerdan en que la conceptualización de la enfermería es un arte y ciencia que se encuentra dentro de sus principios de la teoría. El cuidado humanizado representa una guía clara y existe una conexión terapéutica sólida y sostenible, basado en valores humanísticos con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios y mejorara su calidad de vida (41).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

- **Hi:** Existe una la relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.
- **Ho:** No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

- **Hi1:** Existe una relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión valores humanísticos de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.
- **Ho1:** No existe una relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión valores humanísticos de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto

Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.

- **Hi2:** Existe una relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión de inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.
- **Ho2:** No existe una relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión de inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.
- **Hi3:** Existe una relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión de relación de ayuda - confianza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.
- **Ho3:** No existe una relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión de relación de ayuda - confianza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.
- **Hi4:** Existe una relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión de la promoción de la enseñanza – aprendizaje de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.
- **Ho4:** No existe una relación estadísticamente significativa y el directa entre la dimensión de la promoción de la enseñanza – aprendizaje de la calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de

emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.

- **Hi5:** Existe una relación estadísticamente significativa y el directa entre la dimensión entorno de apoyo – protección de la calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.
- **Ho5:** No existe una relación estadísticamente significativa y el directa entre la dimensión entorno de apoyo – protección de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Se usará el método deductivo hipotético se ha asociado tradicionalmente con la investigación cuantitativa que es parte de la conclusión general, se utilizará para generar explicaciones y brindar soluciones a hechos específicos. De igual forma, el método de deducción hipotética forma parte de la hipótesis, buscando la falsificación o refutación, de manera de sacar la conclusión de que se debe enfrentar el hecho (42).

3.2. Enfoque de la investigación

Este estudio se realizará de enfoque cuantitativo por consiguiente se realizará uso de la estadística aplicada, puesto que con la ayuda de la medición se puede alcanzar las tendencias, para probar hipótesis y de esa manera hacer teorías, para determinar los resultados serán en función a la medición numérica (42).

3.3. Tipo de investigación

El estudio de la investigación es de tipo básica con el fin de generar nuevos conocimientos más completos a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos y de los hechos observable. Con el único objetivo de incrementar el conocimiento de una realidad concreta (42).

3.4. Diseño de la investigación

El presente proyecto de estudio será diseño no experimental, es aquella que se realiza sin manipular intencional de las variables y en la que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo.

Transversal porque se recolectarán datos en un solo momento y un tiempo determinado y una sola vez.

Z = nivel de confianza 95% 1.96

E = error muestral de 5% 0.05

3.5.3. Criterios de inclusión:

- Pacientes oncológicos mayores de 18 años hospitalizados
- Pacientes adultos oncológicos de ambos sexos
- Pacientes oncológicos que firmaron voluntariamente el consentimiento informado
- Pacientes oncológicos que no tengan problemas mentales asociadas.
- Pacientes oncológicos que reciben atención en el servicio de emergencia del INEN.

3.5.4. Criterios de exclusión:

- Pacientes oncológicos que no firmen consentimiento informado
- Pacientes oncológicos con discapacidades diferentes que dificulten la comunicación
- Pacientes oncológicos menores de 18 años de edad.

3.5.4. Muestreo

El muestreo es probabilístico aleatorio simple, el cual se realizará con un sorteo a los pacientes oncológicos que acuden al servicio de emergencia que forman la población a fin de que cada uno se encuentren representada (42).

3.6 Variables y Operacionalización

V1: Calidad de cuidado enfermero

V2: Nivel de satisfacción en pacientes oncológicos

3.6.1 Variable calidad de cuidado enfermero

Definición conceptual:

Se define la calidad de cuidado enfermero, su cuyo propósito es mantener a las personas vivas y saludables, de manera que el cuidado sustente la vida y satisfaga una serie de necesidades básicas importantes para las personas (individual, familiar, grupal y comunidad) que tiene experiencias de salud en constante interacción con su entorno (26)

Definición operacional:

La calidad de cuidado enfermero será medida por el instrumento, que corresponde 5 dimensiones: Dimensión valores humanísticos se evalúa 6 ítems: 1 al 6, dimensión inculcación de fe y esperanza se evalúa 8 ítems: 7 al 14, dimensión relación de ayuda – confianza se evalúa 8 ítems: 15 al 22, dimensión promoción de la enseñanza – aprendizaje se evalúa 6 ítems: 23 al 28, dimensión entorno de apoyo protección se evalúa 11 ítems: 29 al 31 (19)

3.6.2. Variable nivel nivel de satisfacción en pacientes oncológicos

Definición conceptual:

Nivel de satisfacción: se puede evaluar a través de las percepciones y expectativas de los usuarios y sus familiares sobre los servicios que reciben, este se refleja al trato del personal de enfermería, por lo que este es un elemento de vital importancia para la confiabilidad, credibilidad y prestigio para la institución de salud donde se brinda el cuidado (34).

Definición operacional:

El nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos respecto al cuidado enfermero en el servicio de emergencia del INEN, se van a medir mediante el instrumento nivel de satisfacción que consta de 5 dimensiones: Dimensión relaciones personales se evalúa 5 ítems: 1 al 5, dimensión información se evalúa 7 ítems: 6 al 12, dimensión accesibilidad y tiempo se evalúa 4 ítems: 13 al 16, dimensión competencia científica – comodidad se evalúa 5 ítems: 17 al 21, dimensión seguridad y confianza se evalúa 10 ítems: 22 al 31 (39).

Variables y operacionalización

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa |
|------------------------------------|---|---|---|---|--------------------|--|
| V1 Calidad de cuidado enfermero | <p>Se define la calidad de cuidado enfermero, su cuyo propósito es mantener a las personas vivas y saludables, de manera que el cuidado sustente la vida y satisfaga una serie de necesidades básicas importantes para las personas (individual, familiar, grupal y comunidad) que tiene experiencias de salud en constante interacción con su entorno</p> | <p>La calidad de cuidado enfermero será medida por el instrumento, que corresponde 5 dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión valores humanísticos se evalúa 6 ítems: 1 al 6 • Dimensión inculcación de fe y esperanza se evalúa 8 ítems: 7 al 14 • Dimensión relación de ayuda – confianza se evalúa 8 ítems: 15 al 22. • Dimensión promoción de la enseñanza – aprendizaje se evalúa 6 ítems: 23 al 28. • Dimensión entorno de apoyo protección se evalúa 11 ítems: 29 al 31. | <p>Valores Humanísticos</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Bondadosa • Amable. • Solidaria • Comprometida • Confianza • Procedimiento | Ordinal | <ul style="list-style-type: none"> • Buena calidad 79 a 117 puntos |
| | | | <p>Inculcación de Fe y esperanza</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ideas • Amoroso • Bienestar • Espiritual. • Confianza • Reacciones • Esperanza • Anima | Ordinal | <ul style="list-style-type: none"> • Regular calidad 40 a 78 puntos |
| | | | <p>Relación de ayuda - confianza</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Comprende • Negativos • Cariñosa • Sonríe • Cuidados • Demuestra • Respeto • Tratamiento | Ordinal | <ul style="list-style-type: none"> • Deficiente calidad 1 a 39 puntos |

| | | | | | | |
|----|------------------------------|---|--|--|---------|---|
| | | | Promoción de la Enseñanza - Aprendizaje | <ul style="list-style-type: none"> • Cabello. • Infecciones • Autocuidado • Fortaleza • Autoestima • Ansiedad | Ordinal | |
| | | | Entorno de Apoyo-Protección | <ul style="list-style-type: none"> • Inicio • Tratamiento • Comodidad y confort • Punción • Dolor • Ansiedad • Asepsia • Gasas estériles • Explica • Privacidad • Cuida | Ordinal | |
| V2 | Nivel de satisfacción | <p>Nivel de aceptación del paciente refleja cumplimiento o incumplimiento de las expectativas derivadas directamente a los cuidados y atenciones que brindada por el personal de enfermería en los servicios de salud las cuales se van a medir mediante el instrumento nivel de satisfacción que consta de 5 dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión relaciones personales se evalúa 5 ítems: | Relaciones Interpersonales | <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Preguntas • Único y especial. • Nombre • Interés | Ordinal | <ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfecho 63 a 93 puntos |
| | | | Información | <ul style="list-style-type: none"> • Estado de salud. • Dudas. • Consejería • Orientación. • Trámite. • Alta. • Consulta. | Ordinal | <ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho 32 a 62 puntos |
| | | | Accesibilidad y Tiempo | <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Ambientes • Llamado. | Ordinal | <ul style="list-style-type: none"> • Insatisfecho 1 a 31 puntos |

| | | | | | | |
|--|----------------------------|---|---|---|---------|--|
| | donde se brinda el cuidado | <p>1 al 5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión información se evalúa 7 ítems: 6 al 12. • Dimensión accesibilidad y tiempo se evalúa 4 ítems: 13 al 16. • Dimensión competencia científica – comodidad se evalúa 5 ítems: 17 al 21. <p>Dimensión seguridad y confianza se evalúa 10 ítems: 22 al 31.</p> | | Atención | | |
| | | | Competencia Científico – Técnica | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad • Eficacia • Respeto • Conoce • Turno. | Ordinal | |
| | | | Comodidad, Seguridad y Confianza | <ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Equipamiento. • Hospitalización • Confianza y seguridad • Apariencia. • Ingreso • Creencias • Recibida • Recomendaría | Ordinal | |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Para recolección de datos se utilizará la técnica de encuesta con la finalidad de obtener los datos, principalmente para la investigación porque tiene un formato estructurado y ordenado para obtener información de la calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia, además para cada encuesta el tiempo promedio que durará 30 minutos.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento 1

se utilizará el instrumento para medir la calidad de cuidado enfermero fue construido en base a la Evaluación Nyberg Caring Assessment (NCA) de Jean Watson diseñado por Herrera et.al., en el año 2013 en Venezuela, posteriormente aplicado en el Perú por Culquitante lo cual fue utilizado en el año 2019. Consta de 39 preguntas y utiliza la escala Likert para medir 5 dimensiones, llamadas: Dimensión valores humanísticos, hay 6 ítems: 1,2,3,4,5,6, la dimensión inculcación de la fe esperanza corresponde a 8 ítems: 7,8,9,10,11,12,13,14,15, la dimensión de relación de ayuda confianza está formada por 8 ítems que corresponde lo siguiente: 15,16,17,18,19,20,21,22, la dimensión de la promoción de enseñanza aprendizaje se evalúa 6 ítems: 23,24,25,26,27,28 la última dimensión entorno de apoyo protección corresponde a medir 11 ítems: 29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39, con siguientes puntuaciones: Nunca: (1), A veces: (2) y siempre: (3). Cada pregunta tiene como respuestas las siguientes alternativas: Buena calidad 79 al 117, Regular calidad 40 al 78, deficiente calidad (19).

Instrumento 2

Se utilizará el instrumento para medir la satisfacción del paciente fue creada por Silvia Urrutia en 2016 y consta de 31 preguntas. Utiliza la escala Likert para medir 5 dimensiones, denominadas: La dimensión de relaciones interpersonales evaluado con 5 ítems: 1,2,3,4,5, la dimensión información corresponde a 7 ítems: 6,7,8,9,10,11,12, la dimensión accesibilidad y tiempo, se evalúa 4 ítems: 13,14,15,16, la dimensión competencia científica se evalúa 6 ítems: 17,18,19,20,21 y la última dimensión de comodidad seguridad y confianza se evalúa 10 ítems: 22,23,24,25,26,27,28,29,30,31 con siguientes puntuaciones: insatisfecho: 1 punto, poco satisfecho: 2 Punto, satisfecho: 3 puntos. Cada pregunta tiene como respuestas las siguientes alternativas: Muy satisfecho 63 al 93, satisfecho 32 al 62, insatisfecho 1 al 31 (39).

3.7.3. Validación

Instrumento 1

El primer instrumento empleado para medir la calidad de cuidado enfermero es construido en base instrumento Nyberg Caring Assessment a la versión en el idioma español diseñado por Herrera et.al. ,en el año 2013 en Venezuela, posteriormente aplicado en el Perú por Culquitante lo cual fue utilizado en el año 2019, en su investigación sobre “Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos que reciben quimioterapia en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de Trujillo, se aplicó prueba piloto a una muestra de 30 pacientes oncológicos, para calidad de cuidado enfermero fue cuyo valor de coeficiencia ($R = 0.59$, valor ($F= 4.79$), valor ($P = 0.00$) (19).

Instrumento 2

La validez del instrumento sobre nivel nivel de satisfacción del paciente adulto se aplicó prueba piloto en el servicio de emergencia del Hospital La caleta se empleó la técnica de validación instrumento se presentaron a 3 jueces expertos a través de un formulario adhoc para consolidar datos a una muestra de 10 pacientes adultos (39).

3.7.4. Confiabilidad

A. Calidad de cuidado enfermero

Para medir el instrumento de la calidad de cuidado enfermero es construido en base instrumento Nyberg Caring Assessment, cuyo resultado de la prueba estadística alfa de Cronbach. Es de 0.851, por lo tanto, el instrumento es aceptable (19).

B. Nivel de satisfacción en pacientes oncológicos

Para medir el cuestionario del nivel de satisfacción del paciente oncologico, se aplicará el instrumento validado, para lo cual el resultado de la prueba estadística de alfa de Cronbach. Es de 0.97, lo cual indica alta confiabilidad (39).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Para procesar los datos recopilados, se vaciarán en el programa SPSS versión 23, y luego los resultados se mostrarán en tablas simples, y cada tabla se detallará con un gráfico. Para identificar la relación entre ambos variables se empleará el coeficiente de correlación de Pearson.

3.9. Aspectos éticos

3.9.1. El principio de autonomía

Este principio está directamente relacionado con el consentimiento informado, por lo que su participación en la investigación será suficiente y se garantizará la confidencialidad, decisión libre y voluntaria que no perjudicará su integridad.

3.9.2. El principio de beneficencia

Las participantes de este estudio serán tratadas con cautela y no tendrán situaciones y experiencias que puedan perjudicarlos, este resultado nos permitirá mejorar la atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia

3.9.2. El principio de no maleficencia

El uso del instrumento será de forma anónima de cada paciente encuestada y será utilizado solamente para los fines del estudio.

3.9.2. El principio de justicia

Las usuarias que participen en el dicho estudio serán tratados con respeto y amabilidad, así mismo se tratará a todos por igual y no se discriminará ni preferencias por ningún motivo.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES AÑO 2022 - 2023 | MESES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|--------------|---|---|---|
| | SETIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | | DICIEMBRE | | | | ENERO - MAYO | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Identificación del problema | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Búsqueda bibliográfica | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Formulación del problema | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. Objetivo: general y específico | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. Justificación del proyecto | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. Marco teórico del proyecto | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. Antecedentes internacionales y nacionales | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. Las bases teóricas del proyecto | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | |
| 9. Formulación de hipótesis | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | |
| 10. Método de la investigación, enfoque, tipo, diseño. | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | |
| 11. Población, muestra y muestreo | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | |
| 12. Variables y operacionalización | | | | | | | | | X | X | X | | | | | | | | | |
| 13. Instrumentos de recolección de datos | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | |
| 14. Plan de procesamiento y análisis de datos | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | |
| 15. Aspectos éticos del proyecto | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | |
| 16. Cronograma de actividades y presupuestos | | | | | | | | | | | | | X | X | X | X | | | | |
| 17. Presentación y sustentación del proyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | X | X |

4.2. Presupuesto

| MATERIALES | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | TOTAL |
|----------------------------------|-----------------|----------------------------|---------------|
| | | | S/. |
| EQUIPOS | | | |
| 1 Laptop | 1 | 2.500 | 2000.500 |
| USB | 1 | 25.00 | 25.00 |
| ÚTILES DE ESCRITORIO | | | |
| 5 Lapiceros | 5 | 1.00 | 5.00 |
| Hojas bond A4 | 20 | 0.10 | 2.00 |
| MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS | | | |
| Fotocopias | 500 | 0.10 | 50.00 |
| Impresiones | 120 | 0.50 | 60.00 |
| Fólderes | 3 | 3.00 | 9.00 |
| Anillado | 3 | 10.00 | 50.00 |
| Empastado | 1 | 30.00 | 30.00 |
| OTROS | | | |
| Movilidad | 3 | 10.00 | 30.00 |
| Alimentos | 6 | 10.00 | 60.00 |
| TOTAL | | | 2, 821 |

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Panamericana de la salud / Organización de la Salud (OPS/OMS). Día Mundial Contra el cáncer 2022: Cerrar la brecha de atención. Boletín BIREME N° 65. [Internet]. [consultado el 02 de setiembre del 2022]. Disponible en: <https://boletin.bireme.org/2022/03/02/dia-mundial-contr-el-cancer-2022-cerrar-la-brecha-de-atencion>.
2. Organismo Andino de Salud – Convenio Hipolito Unanue (ORAS – CONHU). Situación del cáncer en la región andina 2021. [internet]. [consultado el 02 de setiembre del 2022]. Disponible en: https://www.orasconhu.org/sites/default/files/file/webfiles/doc/SITUACION%20DEL%20CANCER_v1.pdf
3. Ministerio de salud. programa presupuestal 0024 prevención y control del cáncer 2019. [Internet]. [consultado el 02 de setiembre del 2022]. Disponible en: https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2019/pp/anexo/ANEXO2_6.pdf
4. Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Casos nuevos de cáncer registrados en INEN – ambos sexos 2000 -2019 [sede web]. INEN; 2019 [consultado el 02 de setiembre del 2022]. Disponible en: <https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2018/06/INEN-CASOS-NUEVOS-2000-2016.pdf>
5. Pereda MY, Meneses ME. Administración de Citostáticos en el marco de la calidad del cuidado de enfermería oncológica. [Internet]. Rev. San Gregorio sep. 2022 Núm. 51, P. 111 – 125. Disponible en: <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/2055>
6. Organización mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. [Consultado 04 de setiembre 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
7. Díaz M, Gattas S, López JC, Tapia A, Enfermería Oncológica: estándares de seguridad en el manejo de paciente oncológico. [Internet]. Rev. Med. Clin. Condes – 2013; 24(4) 694 -704. Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/S0716864013702098.pdf>
8. Collantes D, Clavo V Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Facsalud. [Internet]. Diciembre de 2020. [Consultado 18 de noviembre de 2022]; 4 (7): 11 -2. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>

9. Ortega GA, Rojas JJ. Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional. [Tesis de segunda especialidad en enfermería en emergencias y desastres]. Lima, Universidad Cayetano Heredia; 2019. Disponibilidad en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6367?locale-attribute=en>
10. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital apoyo Iquitos – 2020. [Tesis para optar título profesional de enfermería]. Iquitos- Perú: Universidad Científica del Perú; 2020. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332#:~:text=El%2035.7%25%20procedo%20de%20Iquitos,del%20cuidado%20de%20Enfermer%C3%ADa%20mala>.
11. Condori J, Uchazara MD, Guevara NL. Calidad del cuidado de enfermero en un servicio de emergencia [internet]. Investigación e Innovación mayo – 2022. Vol. 2, Núm.1, pp. 33 -39. Disponibilidad en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368/1630>
12. Pinto A. Nivel de satisfacción de paciente frente a la calidad de cuidados de enfermería, durante el postoperatorio inmediato del servicio de cirugía, Hospital Eduardo Eguía, Tercer Trimestre Tupiza 2019. [Tesis para optar título de master en enfermería médico quirúrgico]. Bolivia: Universidad Autónoma Juan Misael Saracho; 2020. Disponible en: <https://repo.uajms.edu.bo/index.php/tesisdegrado/article/view/124/151>
13. Ramos A. Satisfacción de las pacientes post operadas de mastectomía con relación a la atención de enfermería, en el Hospital General ISSSTE Acapulco, México 2020. [para obtener el diploma de especialista en el médico - quirúrgica]. Acapulco: Universidad de Calidad con Inclusión Social; 2020. Disponibilidad en: http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/2489/TE_11119338_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Cache F. Cuidado en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra.2019. [tesis para optar título de magister en gerencia de salud]. Ibarra – Ecuador; Universidad Técnica del Norte Instituto de postgrado, 2019. Disponibilidad en:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9969/2/PG%20772%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

15. Rivera CM. Cuidado de enfermería en el parto humanizado y su incidencia en el nivel de satisfacción de la mujer gestante. [tesis para optar título de licenciada en enfermería]. Ambato – Ecuador; Universidad Técnica de Ambato; 2018. Disponibilidad en: <http://bibliotecasdeecuador.com/Record/ir-:123456789-28663/Description>
16. Fariño JE, Vera FE, Cercado AG, Velasco AP, Llimaico MJ, Saldarriaga DG. Satisfacción de usuario y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagros. Guayaquil- Ecuador. Revista científica digital INSPILIP V.2018;2 (2): 1- 25. Disponibilidad en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf#:~:text=Resultados%3A%20E1%2077%20%25%20de%20los,cantidad%20de%20las%20camillas%20cumple>
17. Yep LC. Yupanqui SK. Nivel de satisfacción del usuario externo y cuidado integral del usuario externo del profesional de enfermería, 2019. [tesis para optar segundo especialidad]. Trujillo – Perú; Universidad Privada Antenor Orrego, 2016. Disponibilidad en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12502/Nivel_ChaconAnaya_Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Huamani A, Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco 2020 [tesis para optar título de magister]. Cusco – Perú; Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponibilidad en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57445/Huamani_LA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Culquitante KB. Calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente oncológico, Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Norte, Trujillo 2019. [Tesis de especialista en oncología]. Trujillo – Perú: Universidad Antenor Orrego; 2019. Disponibilidad en: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5529/1/RE_SE.ENFERMERIA_KARLA.CULQUITANTE_LUZ.CASTA%c3%91EDA_CUIDADOS.ENFERMERIA_DATOS.pdf
20. Arroyo LE. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente oncológico Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón Lima 2019. [Tesis de

especialista en oncología]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo, facultad de enfermería segunda especialidad; 2019. Disponibilidad en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11778/2E507.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- 21.** Gonzales YM. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente de Quimioterapia con cáncer de mama. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Norte Luis Pinillos Ganoza. [Tesis de especialista en oncología]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. Disponibilidad en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13058/2E%20595.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 22.** Lagoueyte MI. El cuidado de enfermería a los grupos humanos [internet]. Mayo- agosto 2015 [citado el 20 de octubre del 2022]. Rev. Univ. Ind. Santander Salud. 2015; 47(2): 2009 -213. Disponibilidad en: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/4846/4976>
- 23.** Pabón IC, Cabrera CM. La humanización en el cuidado de pacientes: Para lograr una atención de alta calidad. [internet]. Abril 2008. [Consultado 10 de setiembre 2022]. Rev. Unimar. 2008; 45: 31- 35. Disponibilidad en: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/adm-ojs2014,+77-259-1-CE%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/adm-ojs2014,+77-259-1-CE%20(1).pdf)
- 24.** Jiménez MC, Ortega MC, Cruz G, Cruz M, Quintero MM, Mendoza E, et al. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Rev. Mexicana de Enfermería Cardiológica 2003;11 (2): 58-65. Disponibilidad en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
- 25.** Suárez M. Registros de Enfermería como Evidencia del Cuidado. Rev. Cienc. Innov. Salud. Diciembre 2013; 1 (2): 126 -133. Disponibilidad en: <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacionsalud/article/view/59/45>
- 26.** Juárez PL, García ML. La importancia del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2009; 17 (2): 109-111. Disponibilidad en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>
- 27.** Castelo WP, García SV, Viñan JB. Cuidado humanizado de enfermería a pacientes con pie diabético del Hospital Genaro Santo Domingo – Ecuador. Arch Méd Camaguey. 2020; 24 (6): e7 169. Disponibilidad en: <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v24n6/1025-0255-amc-24-06-e7169.pdf>

- 28.** Guerrero R, Meneses M E, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Rev enferm Herediana. 2016;9(2):133-142. Disponibilidad en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
- 29.** Rodríguez VA, Paravic TM. Enfermería basada en la evidencia y gestión del cuidado. [internet]. 2011 octubre [citado 15 noviembre de 2022]. Enferm. glob. vol. 10 (24). Disponibilidad en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v10n24/revision2.pdf>
- 30.** Ochoa MS. A propósito de la enfermería basada en la evidencia: algunos cuestionamientos, limitaciones y recomendaciones para su implementación. Invest Educ Enferm. 2005; 23(2): 138- 146. Disponibilidad en:
- 31.** León J. Enfermería: profesión, humanismo y ciencia. [internet] mayo de 2013 [citado 02 de diciembre de 2022] Rev. Enf. Global 2013(2): 1- 8. Disponibilidad en: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/664-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3088-2-10-20080217%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/664-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3088-2-10-20080217%20(1).pdf)
- 32.** Herrera B, Lovera M, Vásquez R. Cuidado humano de enfermería, enfocado en la teoría, filosofía y ciencia del cuidado de Jean Watson, dados al paciente con tratamiento quimioterápico antineoplásico unidad especializada del Instituto Oncológico “Dr. Miguel Pérez Carreño”. municipio Naguanagua, Estado Carabobo primer trimestre del año 2013. [tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Valencia: Universidad Central de Venezuela; 2013. Disponibilidad en: <https://docplayer.es/86191521-Universidad-central-de-venezuela-facultad-de-medicina-escuela-de-enfermeria.html>
- 33.** Sebastián C, Velásquez D. Factor personal e institucional en el desarrollo del “cuidado humano de ayuda confianza”, de la teoría de Jean Watson en los enfermeros del servicio de medicina 3B del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2013 [internet]. Perú - 2016. Rev. Enferm. Herediana. 2016; 9 (1): 3-9. Disponibilidad en: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Factor_personal_e_institucional_en_el_desarrollo_d.pdf
- 34.** Seclèn J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. [Internet]. Perú 2005 [consultado 10 de noviembre 2022]. Rev. Anales de la facultad de medicina.

junio 2005; 66(2): 127 -141. Disponibilidad en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>

35. Ministerio de salud. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Documento elaborado a partir de los talleres regionales de formación de programa de gestión de calidad y el taller de formación de calidad para el primer nivel de atención [Internet]. 2002 [citado 20 de noviembre 2022]. Lima 2002. Disponibilidad en
36. Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en Alza. Anales de documentación [Internet]. 2000 [citado 20 de diciembre 2022]. (3):139- 153. Disponibilidad en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>
37. Pat ME, Soto E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc. 2017;25(2):119-23 Disponibilidad en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf>
38. Sepúlveda GJ. Rojas LA. Cárdenas OL. Guevara E. Castro AM. Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE Q en versión al español en población colombiana. Universidad del Bosque. [Internet].2009 [citado 22 de diciembre 2022] Colombia. Rev. Colomb. Enferm. 2009; (4): 1 – 17. Disponibilidad en:
[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-EstudioPilotoDeLaValidacionDelCuestionarioCareQEnV-6986449%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-EstudioPilotoDeLaValidacionDelCuestionarioCareQEnV-6986449%20(1).pdf)
39. Urrutia S. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del Hospital de Chimbote. 2015 [tesis para optar título de magister]. Caleta – Chimbote; Universidad Católica los Ángeles, 2016. Disponibilidad en:
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/371/USUARIO_ADULTO_URRUTIA_MUNDACA_SILVIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Morales G. 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, en Mistrato Risaralda [tesis para optar el título de enfermero] Colombia, disponible en:
www.javeriana.edu.co/biblas/tesis/enfermeria/2009/.../tesis/2.pdf. Junio 2009

41. Guerrero R, Meneses ME, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. [internet]. Callao - Lima 2015. [Consultado 10 de noviembre del 2022] Rev. Enfermería herediana. 2016; 9(2): 127- 136. Disponibilidad en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/3017-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7642-1-10-20170319.pdf>
42. Arizpe CM, Yangali JS, Guerrero MA, Lozada OR, Acuña LA, Arellano C. La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado. 1º ed. Guayaquil, Ecuador: Departamento de investigación y postgrados Universidad Internacional del Ecuador; 2020. Disponibilidad en: <https://ebiblioteca.ufg.edu.sv/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=173890>

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

| “Calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, año 2022” | | | | |
|--|---|---|--|--|
| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
| <p>Problema general</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022? <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la dimensión valores humanísticos de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia | <p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cuál es la relación entre la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar cuál es la relación entre la dimensión valores humanísticos de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto | <p>Hipótesis general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hi: Existe una la relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. • Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hi1: Existe una relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión valores humanísticos de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. • Ho1: No existe una relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión valores humanísticos de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en | <p>Variable 1</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión valores humanísticos • Dimensión Inculcación de fe y esperanza • Dimensión de ayuda – confianza • Dimensión promoción de la enseñanza – aprendizaje • Dimensión entorno de | <p>Tipo de investigación</p> <p>Es de tipo aplicativo Enfoque cuantitativo</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Deductivo e hipotético deductivo, Descriptivo correlacional, de corte transversal</p> <p>Muestra</p> <p>Estará conformada por 136 pacientes oncológicos en</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <p>del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la dimensión de inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022? • ¿Cuál es la relación entre la dimensión de relación de ayuda - confianza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022? | <p>Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar cuál es la relación entre la dimensión de inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. • Identificar cuál es la relación entre la dimensión de relación de ayuda - confianza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. | <p>el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hi2: Existe una relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión de inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. • Ho2: No existe una relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión de inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. • Hi3: Existe una relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión de relación de ayuda - confianza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. • Ho3: No existe una relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión de relación de ayuda - confianza de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. | <p>apoyo protección</p> <p>Variable 2 Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Interpersonales • Información • Accesibilidad y Tiempo • Competencia Científico – Técnica • Comodidad, Seguridad y Confianza | <p>el servicio de emergencia .</p> <p>MUESTREO: El muestreo es de tipo no probabilístico corresponde a 136 pacientes.</p> |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la dimensión de la promoción de la enseñanza – aprendizaje de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022? • ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno de apoyo – protección de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022? | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar cuál es la relación entre la dimensión de la promoción de la enseñanza – aprendizaje de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. • Identificar cuál es la relación entre la dimensión entorno de apoyo – protección de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. | <ul style="list-style-type: none"> • Hi4: Existe una relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión de la promoción de la enseñanza – aprendizaje de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. • Ho4: No existe una relación estadísticamente significativa y el directa entre la dimensión de la promoción de la enseñanza – aprendizaje de la calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. • Hi5: Existe una relación estadísticamente significativa y el directa entre la dimensión entorno de apoyo – protección de la calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. • Ho5: No existe una relación estadísticamente significativa y el directa entre la dimensión entorno de apoyo – protección de la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. | | |
|--|--|--|--|--|

Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos
Universidad Privada Norbert Wiener

Segunda especialización profesional de enfermería oncológica

Técnica: encuesta

Instrumentos: Calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos.

Instrucciones: Estimadas señoras (Srtas.):

Buenos días, Mi nombre es Camilo Yupanqui Tenorio, de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería Oncológica, cuyo objetivo es determinar la relación sobre la calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. A continuación, le presento dos cuestionarios, el cual es anónimo y personal, Para ello debe elegir una de las alternativas propuestas con la mayor sinceridad posible, lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X frente a la fila según sea el caso.

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|---------|--|----------|--|-------------|--|----------|--|
| Grado De instrucción | Ninguno | | primaria | | Secundaria | | Superior | |
| Estado civil | soltera | | casada | | conviviente | | viuda | |
| Regiones geográficas | | | Sierra | | Selva | | Costa | |
| Edad: | | | | | | | | |

Cuestionario de calidad de cuidado enfermero

Autora: Construido en base al Nyberg Caring Assessment (NCA) de Jean Watson.

| N | PREGUNTAS | NUNCA | A VECES | SIEMPRE |
|-----------------------------|---|-------|---------|---------|
| VALORES HUMANISTICOS | | | | |
| 1 | La enfermera, se muestra bondadosa con Ud., cuando le administra el tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| 2 | La enfermera, se muestra amable con Ud., cuando lo atiende en la unidad | 1 | 2 | 3 |
| 3 | La enfermera, se muestra solidaria con Ud., tratándolo como ser individual | 1 | 2 | 3 |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| 4 | La enfermera, se muestra comprometida con su cuidado durante la administración del tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| 5 | La enfermera, le inspira confianza en sus encuentros en la unidad | 1 | 2 | 3 |
| 6 | La enfermera, le inspira confianza al explicarle anticipadamente el procedimiento | 1 | 2 | 3 |
| INCULCACION DE FE Y ESPERANZA | | | | |
| 7 | La enfermera, es clara en sus ideas, al comunicarse con Ud. | 1 | 2 | 3 |
| 8 | La enfermera, le ofrece un cuidado amoroso y sincero, durante el tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| 9 | La enfermera, promueve su bienestar emocional al administrarle el tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| 10 | La enfermera, fortalece su bienestar espiritual al administrarle el tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| 11 | La enfermera, le ofrece confianza, al administrarle el tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| 12 | La enfermera le ofrece confianza al informarle posibles reacciones al tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| 13 | La enfermera, le transmite esperanza al hablar sobre su enfermedad | 1 | 2 | 3 |
| 14 | La enfermera, le transmite esperanza al animarlo a cumplir el tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| RELACION DE AYUDA - CONFIANZA | | | | |
| 15 | La enfermera, comprende sus sentimientos sobre la enfermedad | 1 | 2 | 3 |
| 16 | La enfermera, le estimula a deponer sentimientos negativos sobre la enfermedad | 1 | 2 | 3 |
| 17 | La enfermera, se muestra cariñosa al informarle sobre el tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| 18 | La enfermera, sonríe de forma natural y auténtica al recibirlo en la unidad | 1 | 2 | 3 |
| 19 | La enfermera, lo trata con confianza al ofrecerle los cuidados | 1 | 2 | 3 |
| 20 | La enfermera, le demuestra confianza al administrarle el tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| 21 | La enfermera, lo trata con respeto al llamarlo por su nombre | 1 | 2 | 3 |
| 22 | La enfermera, lo trata con respeto al administrarle el tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| PROMOCION DE LA ENSEÑANZA - APRENDIZAJE | | | | |
| 23 | La enfermera, le indica cómo cuidarse el cabello para disminuir la caída. | 1 | 2 | 3 |
| 24 | La enfermera, le enseña medidas de prevención de infecciones para proteger su vida | 1 | 2 | 3 |
| 25 | La enfermera, motiva su cooperación en el aprendizaje de medidas de autocuidado | 1 | 2 | 3 |

| | | | | |
|------------------------------------|---|---|---|---|
| 26 | La enfermera, fortalece su identidad personal, explicándole cuidados específicos para su enfermedad | 1 | 2 | 3 |
| 27 | La enfermera, fortalece su autoestima motivándole a cumplir los ciclos de tratamiento indicado | 1 | 2 | 3 |
| 28 | La enfermera, disminuye su ansiedad sobre la pérdida del cabello, explicándole medidas para mejorar su imagen | 1 | 2 | 3 |
| ENTORNO DE APOYO-PROTECCIÓN | | | | |
| 29 | La enfermera, le ofrece comodidad antes de iniciar el tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| 30 | La enfermera, le ofrece comodidad al ubicarlo en el sillón donde recibirá el tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| 31 | La enfermera, le ofrece comodidad ayudándolo a cambiar de posición, si es necesario | 1 | 2 | 3 |
| 32 | La enfermera, atiende con prontitud su llamado, si siente ardor en el sitio de punción | 1 | 2 | 3 |
| 33 | La enfermera, atiende con prontitud su llamado si presenta dolor | 1 | 2 | 3 |
| 34 | La enfermera, le ofrece medidas para calmar su ansiedad durante la administración del tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| 35 | La enfermera, le realiza la asepsia en el sitio de punción al finalizar el tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| 36 | La enfermera le cubre el sitio de punción con gasa estéril después de realizar la asepsia | 1 | 2 | 3 |
| 37 | La enfermera, le explica como retirarse la cura del sitio de punción al llegar a su hogar | 1 | 2 | 3 |
| 38 | La enfermera, cuida su privacidad durante la administración del tratamiento | 1 | 2 | 3 |
| 39 | La enfermera, cuida su privacidad colocando paraban entre los sillones | 1 | 2 | 3 |

Puntuaciones:

Siempre 3 puntos (79 -117)

A veces 2 puntos (40 - 78)

Nunca 1 puntos (1 - 39)

Anexo N° 3: Instrumento de recolección de datos

Universidad Privada Norbert Wiener

Segunda especialización profesional de enfermería oncológica

Técnica: encuesta

Instrumento: Cuestionario de nivel de satisfacción en pacientes oncológicos

Instrucciones: Estimadas señoras (Srtas.): A continuación, presento una serie de afirmaciones relacionadas con la satisfacción del paciente en el cuidado enfermero que le vienen brindando en el servicio de emergencia del INEN. Por favor marque con una X en cada pregunta y las respuestas que creas convenientes.

MS: Muy satisfecho

S: Satisfecho

I: Insatisfecho

Autora: Silvia Urrutia (2016)

| N | PREGUNTAS | MUY SATISFECHO | SATISFECHO | INSATISFECHO |
|-----------------------------------|--|----------------|------------|--------------|
| RELACIONES INTERPERSONALES | | | | |
| 1 | Está satisfecho con la amabilidad que lo atendió la enfermera | 1 | 2 | 3 |
| 2 | La enfermera le contesto amablemente a sus preguntas. | 1 | 2 | 3 |
| 3 | La enfermera que lo atendió le hizo sentir como un ser único y especial. | 1 | 2 | 3 |
| 4 | La enfermera que lo atendió lo llamo por su nombre | 1 | 2 | 3 |
| 5 | La enfermera le mostro interés al atenderlo. | 1 | 2 | 3 |
| INFORMACIÓN | | | | |
| 6 | Está satisfecho con la información que recibió de la enfermera acerca de su estado de salud. | 1 | 2 | 3 |
| 7 | La información que recibió su salud le ayudo a calmar sus dudas. | 1 | 2 | 3 |
| 8 | Está contento con la consejería que le dan acerca | 1 | 2 | 3 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | de su enfermedad y tratamiento. | | | |
| 9 | Está satisfecho con la orientación que recibe de la enfermera para realizar algún procedimiento. | 1 | 2 | 3 |
| 10 | La enfermera lo orienta para la realización de algún trámite. | 1 | 2 | 3 |
| 11 | Está satisfecho con la educación que recibió de la enfermera al momento del alta. | 1 | 2 | 3 |
| 12 | Está satisfecho en el modo en que el personal de enfermería presto atención a su consulta. | 1 | 2 | 3 |
| ACCESIBILIDAD Y TIEMPO | | | | |
| 13 | Está satisfecho con el tiempo de atención que le dedico la enfermera. | 1 | 2 | 3 |
| 14 | Está satisfecho con los ambientes de emergencia. (Iluminación, ventilación, limpieza, cercanía) | 1 | 2 | 3 |
| 15 | Está satisfecho con el tiempo que utilizo la enfermera para acudir a su llamado. | 1 | 2 | 3 |
| 16 | Está satisfecho con el tiempo que espero para recibir la atención de la enfermera. | 1 | 2 | 3 |
| COMPETENCIA CIENTÍFICO – TÉCNICA | | | | |
| 17 | Se siente satisfecho con la capacidad profesional de la enfermera | 1 | 2 | 3 |
| 18 | Se siente satisfecho con la eficacia y resolución de sus cuidados de salud por parte de la enfermera. | 1 | 2 | 3 |
| 19 | Se siente satisfecho con el respeto a su intimidad que le mostro la enfermera. | 1 | 2 | 3 |
| 20 | La enfermera que lo cuido conoce su trabajo. | 1 | 2 | 3 |
| 21 | Se siente satisfecho con el cuidado que le brindo la enfermera de turno. | 1 | 2 | 3 |
| COMODIDAD, SEGURIDAD Y CONFIANZA | | | | |

| | | | | |
|----|--|---|---|---|
| 22 | Está satisfecho con la comodidad y limpieza en el servicio de emergencia. | 1 | 2 | 3 |
| 23 | Está satisfecho con el equipamiento, instrumentos y aparatos médicos en el servicio de emergencia. | 1 | 2 | 3 |
| 24 | Está satisfecho con la capacidad de hospitalización en el servicio de emergencia. | 1 | 2 | 3 |
| 25 | Está satisfecho con la confianza y seguridad que le inspiró la enfermera. | 1 | 2 | 3 |
| 26 | Se siente satisfecho con la apariencia y aspecto personal del personal de enfermería que lo atiende. | 1 | 2 | 3 |
| 27 | Está satisfecho con la privacidad de los ambientes de emergencia. | 1 | 2 | 3 |
| 28 | La enfermera se presentó al momento de su ingreso al hospital. | 1 | 2 | 3 |
| 29 | La enfermera que lo cuidó respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su curación. | 1 | 2 | 3 |
| 30 | Se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera (o) | 1 | 2 | 3 |
| 31 | Recomendaría usted a sus familiares y/o amigos para ser atendido en este hospital. | 1 | 2 | 3 |

Puntuaciones:

- Muy satisfecho 3 puntos (63 -93) puntos
- Satisfecho 2 puntos (32 – 62) puntos
- Insatisfecho 1 punto (1- 31) puntos

Anexo N° 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE – VRI

Institución : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador : Yupanqui Tenorio, Camilo

Título : “Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas ,Lima 2022”

Propósito de la investigación: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. Este es un estudio desarrollado por el investigador de la Universidad Norbert Wiener, Camilo Yupanqui Tenorio. El propósito de esta investigación es: Determinar cuál es la relación entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. Su ejecución permitirá que otros investigadores puedan seguir investigando mas estudios.

Procedimientos: Si decide participar en este estudio, se le realizará lo siguientes acciones:

- La participación en esta investigación es completamente voluntaria y confidencial.
- Responda todas las preguntas planteadas en la encuesta.
- Firmar el consentimiento informado.

La aplicación del instrumento tiene una duración aproximadamente 30 minutos e incluye 2 encuestas, una para medir la calidad de cuidados de enfermería y otra para medir la satisfacción del paciente.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá que responda el cuestionario.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento

Beneficios: Al final del estudio, se beneficiarán con los resultados obtenidos de la investigación redactados en el informe final, que estará a cargo de la escuela académica profesional de enfermería de postgrado de la Universidad Privada Wiener.

Costos e incentivos: No es necesario pagar ninguna tarifa para participar. Del mismo modo no recibirá ninguna recompensa económica por su participación.

Confidencialidad: Utilizaremos códigos en lugar de nombres para guardar información. Si se publican los resultados de este estudio, no se mostrará información de identificación. Sus archivos no se mostrarán a nadie fuera de la investigación.

Derechos de los participantes: Si decide participar en la investigación, puede retirarse en cualquier momento o no participar en parte de la investigación sin ningún perjuicio. Si tiene alguna pregunta o desea saber más sobre este trabajo de investigación, comuníquese con camilo_yt@hotmail.com , cel. 934212211.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y entiendo lo que pasará si participo en este proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar. Incluso si lo he aceptado, puedo retirarme de la investigación en cualquier momento. Recibiré una copia del formulario y lo pondré mi firma cuando lo acepte.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombre: Camilo Yupanqui Tenorio

41755256