



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERÍA**

**TRABAJO ACADÉMICO**

Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la  
satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima,  
2023

**Para optar el Título de**

Especialista en Enfermería Oncológica

**Presentado por:**

**Autora:** Changana Jurado Patricia Janet

**Asesor:** Dra. Cárdenas de Fernandez María Hilda


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

**Línea de Investigación General**

Salud y Bienestar

**Lima – Perú**

**2023**

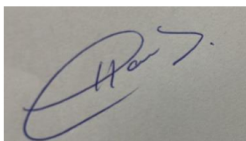
 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <small>REVISIÓN: 01</small>

Yo, ... **CHANGANA JURADO PATRICIA JANET** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y  Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO EN UNA CLÍNICA DE LIMA, 2023”** Asesorado por el docente: Dra. Maria Hilda Cardenas De Fernandez

DNI ... **114238186** ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585> ..... tiene un índice de similitud de (20 ) (veinte) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:300917074 \_\_\_\_\_ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....  
 Firma de autor 1

**CHANGANA JURADO PATRICIA JANET** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....40476356

.....  
 Firma de autor 2

DNI: .....



Firma

Dra. Maria Hilda Cardenas De Fernandez

DNI: ..... 114238186 .....

Lima, 28 de diciembre de 2023

**DEDICATORIA:**

A mi hija, por ser la mayor inspiración para realizar este trabajo.

**AGRADECIMIENTO:**

A la clínica privada en donde pude obtener datos para este proyecto de estudio.

## ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRDECIMIENTO	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica	5
1.5. Delimitaciones de la investigación	5
1.5.1. Temporal	5
1.5.2. Espacial	5
1.5.3. Población o Unidad de análisis	5
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Base Teórica	9
2.3. Formulación de hipótesis	13
3. METODOLOGÍA	15
3.1. Método de la investigación	15
3.2. Enfoque de la investigación	15
3.3. Tipo de investigación	15
3.4. Diseño de la investigación	15
3.5. Población, muestra y muestreo	16
3.6. Variables y operacionalización	17
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20

3.7.1. Técnica	20
3.7.2. Descripción de instrumentos	20
3.7.3. Validación	21
3.7.4. Confiabilidad	21
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	21
3.9. Aspectos éticos	22
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	23
4.1. Cronograma de actividades	23
4.2. Presupuesto	24
5. REFERENCIAS	25
Anexos	30
Matriz de consistencia	31

## Resumen

**Objetivo:** Determinar la calidad del cuidado y su relación con la satisfacción del paciente oncológico. **Materiales y métodos:** el trabajo de investigación está enmarcado en el método hipotético-deductivo está diseñado para producir el conocimiento abordando el fenómeno desde lo general y llegando a las conclusiones con el abordaje específico, y de esta manera se comprueban las hipótesis planteadas, es un trabajo cuantitativo no experimental aplicada, tendrá una población de 90 pacientes oncológicos que se atienden en la clínica objeto de estudio, se tomará la encuesta como técnica y se aplicará dos instrumentos de escala de Likert que cuentan con validez y confiabilidad para el país, los datos se procesarán en Excel y luego se aplicarán los análisis estadísticos descriptivos e inferenciales, para la comprobación de hipótesis se utilizará la prueba de RHO de Spearman, durante toda la investigación se mantendrá una conducta ética adecuada

**Palabras clave:** Calidad del cuidado; satisfacción; pacientes oncológicos

## **Abstract**

**Objective:** To determine the quality of care and its relationship with cancer patient satisfaction.

**Materials and methods:** it is a non-experimental applied quantitative work, it will have a population of 90 cancer patients who are treated in the clinic under study, the survey will be taken as a technique and two Likert scale instruments will be applied that have validity and reliability. for the country, the data will be processed in Excel and then the descriptive and inferential statistical analyzes will be applied, for the verification of hypotheses the Spearman RHO test will be used, throughout the investigation an adequate ethical conduct will be maintained.

**Keywords:** Quality of care; satisfaction; cancer patients



## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En todo el mundo, en América Latina y también en el Perú, el cáncer es una importante enfermedad de salud pública debido a su alto índice de morbilidad, mortalidad y lesiones discapacitantes en personas potencialmente productivas de acuerdo a su edad. Además, a nivel mundial, hay alrededor de 14 millones de casos nuevos cada año, para el 2030, habrá 21 millones de casos nuevos por año; podría ser debido al envejecimiento de la población, estilos de vida y hábitos nocivos, exposición a contaminantes que causan esta patología (1-3).

Por otra parte, cada año se encuentran más de 50.000 nuevos casos, mientras que en 2020 una de cada seis muertes fue causada por cáncer, siendo el más común el cáncer de mama, pulmones, colon, recto y próstata, la mayoría de los cuales son la causa similar o peor que dañino y doloroso para los pacientes. Por otro lado, Perú tendría 19 millones de nuevos casos en 2020 lamentablemente, 10 millones perdieron la vida y 9 millones están vivos dando batalla a la enfermedad, esto confirma que el país la incidencia sigue la misma curva que se observa a nivel mundial donde los cánceres más comunes en hombres son el de pulmón, la próstata, los riñones y el hígado; Mientras que para las mujeres es el de mama, colon, cuello uterino y tiroides (3-5)

De acuerdo a lo anterior es bueno mencionar que es preciso que los pacientes reciban una atención de calidad para satisfacer sus necesidades ya que la calidad de cuidado se refiere a brindar un servicio excepcional, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes de manera efectiva y amable (6). En el ámbito de la salud, la calidad del cuidado se refiere a la capacidad de los proveedores de salud para brindar servicios seguros, efectivos, oportunos, centrados en el paciente y basados en evidencia científica. Esto incluye tanto el cuidado clínico como la experiencia del paciente durante todo el proceso de atención médica, y esto para el paciente oncológico es de suma relevancia porque en esa enfermedad están inmersas no

solamente dolencias o afecciones físicas y biológicas, mas bien la parte emocional es muy importante para estos pacientes (7,8)

Según la Sociedad Española de Oncología (9), el profesional de enfermería oncológica es el profesional que está capacitado o posee la competencia para dar el tratamiento para el paciente, individuo, familia o comunidad, cubre salud - enfermedades desde la prevención del cáncer hasta el tratamiento paliativo en caso de situación terminal. Para ello, la enfermera (o) de oncología desarrolla sus actividades asistenciales, docencia, gestión e investigación a través del método científico que permita identificar y procesar respuestas humanas y determinar el impacto de sus servicios desarrollo físico, psicosocial y mental del paciente que cursa por este proceso patológico (10).

De tal manera que enfermería se enfoca en mantener y preservar la vida del paciente y esto incluye los aspectos físicos, psicológicos, sociales y espirituales de una persona, por lo que el tratamiento es de naturaleza holística, es decir, si no se satisfacen las necesidades del paciente, afecta en su conjunto, por lo que el personal de enfermería debe tener competencia y las habilidades necesarias que le permitan al paciente mantener y fortalecer su salud general (11)

De acuerdo a todo lo planteado anteriormente surge la idea de investigar sobre el tema ya que cada día aumenta la demanda de cuidados idóneos en los pacientes oncológicos que les permita lograr la satisfacción de sus necesidades desde una óptica integral, ya que se observa que el personal de salud y específicamente enfermería, se centran en cuidados físicos y el esfuerzo está dirigido hacia la parte biológica, descuidando el aspecto psicológico y o emocional. Asimismo, se desea investigar sobre los cuidados de enfermería específicos que brindan las enfermeras de los servicios de hospitalización en la clínica en cuestión y cuyos resultados se vean reflejados en la satisfacción de los pacientes oncológicos que se encuentran recibiendo quimioterapia.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima, 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo la dimensión valores humanísticos de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico?
- ¿Cómo la dimensión inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico?
- ¿Cómo la dimensión relación de ayuda - confianza de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico?
- ¿Cómo la dimensión promoción de la enseñanza – aprendizaje de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico?
- ¿Cómo la dimensión entorno de apoyo – protección de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Describir la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción del paciente oncológico.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Describir la dimensión valores humanísticos de la calidad de cuidado enfermero y su relación con la satisfacción del paciente oncológico
- Identificar la dimensión inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado enfermero y su relación con la satisfacción del paciente oncológico

-Establecer la dimensión relación de ayuda - confianza de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico

-Describir la dimensión promoción de la enseñanza – aprendizaje de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico

-Identificar la dimensión entorno de apoyo – protección de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1 Teórica**

Esta investigación es relevante porque servirá de referente para consultar bibliografía actualizada, y de esta forma llenar el vacío que pueda existir sobre la importancia que tiene la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente oncológico, para eso se fundamentará el marco teórico con la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson para que en el futuro se tome como referente para el cuidado de los pacientes oncológicos ya que estos necesitan un abordaje integral haciendo énfasis en la parte emocional

##### **1.4.2. Metodológica**

El aporte metodológico se centra en el aporte que se dará a la línea de investigación de salud y bienestar y de esta manera podrá dar origen a otras investigaciones que pudieran ser abordadas desde otro paradigma de investigación y así se puedan crear estrategias para controlar el fenómeno estudiado, en base a los resultados se podrá tomar como referencia para el diseño de protocolos de calidad de atención del paciente, asimismo servirá de antecedente a otros investigadores

##### **1.4.3 Práctica**

Esta investigación será de importancia para la muestra porque de acuerdo a los resultados la institución conocerá la situación real y podrá crear estrategias para mejorar y o controlar la

situación asimismo para enfermería es importante porque esta podrá tener información actualizada que le ayude a mejorar su cuidado y de esta manera obtendrá pacientes satisfechos, para la institución es importante porque si se mejora la satisfacción de los usuarios los indicadores de calidad aumentaran.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal:**

La investigación será de abril a noviembre del año 2023

### **1.5.2 Espacial:**

Clínica Oncológica de Lima Perú

### **1.5.3 Población o unidad de análisis:**

Pacientes oncológicos que reciben quimioterapia en el servicio de hospitalización.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Internacionales**

Galvan (12) 2022 en Ecuador realizó el estudio observacional se realizó en el Hospital de SOLCA Guayaquil-Ecuador de marzo del 2021 a marzo 2022. Se incluyeron pacientes o familiares en el área de hospitalización clínica. Las variables fueron sexo, tipo de cuidador, nivel de satisfacción (variable dependiente a escala Likert). La muestra fue probabilística. Se presentó un análisis de la calidad del cuestionario con el coeficiente alfa ( $\alpha$ ) de Cronbach y la Prueba U de Mann-Whitney. Se utilizó un análisis de asociación entre las preguntas del cuestionario para observar la correlación. Participaron 345 encuestados, 19 pacientes, 326 familiares. Mayores a 56 años en familiares (29.1%) y pacientes (78.9%). La calidad del cuestionario fue alta, alfa de Cronbach =1. Los resultados fueron: La satisfacción global fue de  $4.85 \pm 0.41$  (sobre 5). La calificación más baja fue para el tiempo de espera de cama con instancia intrahospitalaria  $4.67 \pm 0.65$ . Hubo asociación estadística entre el tiempo de espera para asignación de cama y de habitación  $R=0.80$ ,  $P 0.001$ .

Vicente (13) 2020 en España su objetivo “Conocer la percepción de los cuidados de enfermería por parte de los pacientes oncológicos hospitalizados”. Un trabajo cuantitativo, se estudiaron 15 pacientes aplicándose el cuestionario Newcastle with Nursing Scales NSNS, validado y traducido al castellano. Según los resultados se observa que como la interrelación, la comunicación, la información, los cuidados administrados y el ambiente global terapéutico. Concluyendo finalmente que la satisfacción de los pacientes respecto a los cuidados de enfermería es positiva, siendo la comunicación el aspecto más relevante y destacado en todos los apartados.

Kibret et-al (14) 2022 Etiopia su objetivo “evaluar la asociación del comportamiento de cuidado de las enfermeras con el nivel de satisfacción del paciente, en hospitales públicos de

la región de Harari, en el este de Etiopía”. Fue un estudio correlacional en 300 enfermeras que brindan servicios de hospitalización y 345 pacientes admitidos seleccionados al azar en dos hospitales públicos. Se aplicó la escala de interacción enfermera clínica-paciente para evaluar el nivel de comportamiento de cuidado. El nivel de satisfacción del paciente se midió utilizando la herramienta escala de satisfacción del paciente. Se evidenció, que solo el 51,67% de las enfermeras tuvieron un buen comportamiento de cuidado y el 62,90% de los pacientes se mostraron satisfechos con la atención de enfermería que recibieron. La puntuación del comportamiento de cuidado de las enfermeras aumentó en un 41 % ( $\beta=0,41$ ; IC del 95 %: 0,20, 0,63) y ( $\beta=0,65$ ; IC del 95 %: 0,48, 0,81) a medida que las puntuaciones de la satisfacción laboral y el entorno laboral de las enfermeras aumentaron en una escala, respectivamente. De manera similar, la puntuación de satisfacción del paciente aumentó en un 2 % ( $\beta=0,02$ ; IC del 95 %: 0,01, 0,12) a medida que la puntuación del comportamiento de cuidado de la enfermera aumentó en una escala.

### **Nacionales**

García (15) 2019 en Piura Perú su objetivo, “determinar la relación entre el nivel de calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de Cirugía del hospital III José Cayetano Heredia Febrero, 2019” una investigación con nivel correlacional tuvo una población estudiada conformada por 50 pacientes para la recolección de datos se utilizaron 2 cuestionarios en la escala de Likert, se evidenció que los pacientes que califican al cuidado de enfermería como regular, el 61.1%, se encuentra satisfecho. La cifra de pacientes satisfechos se incrementa sustancialmente 96.4%, en el grupo que califica al cuidado de enfermería como bueno. Se pudo concluir que la correlación, indica que la satisfacción del paciente oncológico se relaciona en forma significativa ( $r=0.678$ ,  $\text{Sig.}=0.000<0.05$ ) con la calidad del cuidado de enfermería.

Núñez (16) en el Callao Perú el objetivo “determinar la relación entre la Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción percibida en los pacientes del servicio de quimioterapia adultos”, fue un estudio correlacional se estudió una muestra de 86 pacientes, se aplicó dos cuestionarios en escala de Likert, según los resultados se observó un nivel de significación de  $\alpha=0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir se demuestra que: Los puntajes de la calidad del cuidado de enfermería y los puntajes de la satisfacción percibida en los pacientes del servicio de quimioterapia adultos se correlacionan significativamente, afirmación que se hace para un 95% de nivel de confianza.

Culquitante (17) 2019, en Trujillo Perú su objetivo fue “determinar la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente oncológico en el servicio de quimioterapia ambulatoria del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Norte”. Fue un trabajo cuantitativo su población de estudio fue de 109 pacientes se utilizó para la recolección de datos dos cuestionarios. Se evidencio que el 84.4 % de los pacientes oncológicos que reciben quimioterapia reciben una adecuada calidad de cuidados por parte del profesional de enfermería. El 80.7% de los pacientes oncológicos que reciben quimioterapia se encuentran satisfechos con el cuidado que les brinda enfermería. Existe relación significativa ( $R^2 = 0.184 < 0.05$ ) entre la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos que reciben quimioterapia

## **2.2. Bases teóricas**

### **Calidad del cuidado de enfermería**

La calidad es un conjunto de rasgos y características de un servicio, producto que satisface las necesidades de un usuario o cliente. La eficacia es una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite calificarla como igual, mejor o peor que otros miembros de su clase (18)



Por otra parte, la calidad del cuidado tiene dos componentes esenciales; como es el componente de procedimientos y/o de conocimiento que está relacionado con la aplicación del conocimiento médico y disciplinas afines para resolver problemas de salud; y el componente de relaciones entre el personal de salud en este caso enfermería y el usuario en el momento de aplicar el tratamiento o cualquier actividad. Los componentes de calidad del trabajo de enfermería están interrelacionados una buena relación usuario-proveedor es la base del desarrollo interacción efectiva durante toda la estadía hospitalaria, incluido el cuidado, el uso información para tomar decisiones, buenas habilidades técnicas y buena organización del servicio (19-21)

Por otra parte, es bueno acotar que el fundamento central de enfermería se basa en la protección de la vida, la práctica profesional excede las habilidades y crea una relación con las experiencias que conectan al paciente y a enfermería. Es por eso que las actividades y procedimientos que realizan los profesionales de enfermería en todo el mundo, están orientados por la innovación pertinente, cambio y la mejora todo estos para estar a la altura de la tecnología y la ciencia fundamentados en bases ontológicas, teóricas y epistemológicas para la gestión del desempeño de acuerdo con los requisitos relacionados con el bienestar y la salud del paciente (22, 23)

## **Dimensiones de la Calidad del cuidado de enfermería**

### **Valores humanísticos**

Los valores humanísticos en la calidad del cuidado implican una atención centrada en la persona, donde se consideran sus necesidades tanto físicas como emocionales y sociales. Esto requiere de un trato amable y respetuoso, escucha activa y empatía hacia los pacientes, fomentando así una relación de confianza entre el personal de enfermería y los pacientes. Además, se busca mantener la privacidad y la dignidad de los pacientes en todo momento (24)

**Inculcación de fe y esperanza**

La inculcación de fe y esperanza en el paciente oncológico es muy importante, ya que puede ayudar a mejorar su bienestar emocional y físico. Esto se logra a través de la empatía, el apoyo emocional y la información adecuada sobre su enfermedad y tratamiento, lo que puede fomentar su esperanza y confianza en su recuperación. Además, algunos pacientes pueden encontrar consuelo en sus creencias religiosas o espirituales, por lo que es importante respetar sus creencias y proporcionarles acceso a servicios religiosos o espirituales si lo solicitan (25)

**Relación de ayuda-confianza**

La relación de ayuda-confianza en un enfermo oncológico es fundamental, ya que permite al paciente tener confianza en el personal de salud y sentirse apoyado emocionalmente. Esto se logra a través de una comunicación efectiva, escucha activa y empatía por parte de enfermería. Además, es importante que el personal de enfermería brinde información clara y precisa sobre la enfermedad y el tratamiento, para que el paciente pueda tomar decisiones informadas sobre su cuidado. Con una relación de ayuda-confianza sólida, los pacientes oncológicos pueden sentirse más seguros y cómodos durante su tratamiento, lo que puede mejorar su bienestar emocional y físico (26).

**Promoción de la enseñanza-aprendizaje**

Este elemento es muy importante para el paciente oncológico porque implica brindar información educativa y recursos que ayuden al paciente a comprender su enfermedad, tratamiento y autocuidado. Esto incluye proporcionar material educativo, explicar los procedimientos y tratamientos de manera clara, responder a las preguntas del paciente y fomentar su participación activa en su propio cuidado. Al empoderar al paciente con conocimientos y habilidades, se promueve una mejor toma de decisiones, adherencia al tratamiento y manejo de los efectos secundarios, lo que puede mejorar su calidad de vida y resultados de salud (27).

### **Entorno de apoyo-protección**

Este elemento o dimensión se refiere a crear un ambiente seguro y compasivo que promueva el bienestar del paciente. Esto implica proporcionar un entorno físico limpio y cómodo, así como también brindar apoyo emocional y psicológico. Además, se busca garantizar la confidencialidad y privacidad del paciente, así como facilitar el acceso a recursos de apoyo, como grupos de apoyo o servicios de atención psicológica. Un entorno de apoyo-protección adecuado puede ayudar al paciente a sentirse seguro, respaldado y cuidado durante su experiencia oncológica (28).

### **Satisfacción del paciente oncológico**

La satisfacción del usuario se refiere a la percepción positiva que tiene un usuario o cliente sobre un producto, servicio o experiencia. En el contexto de la calidad del cuidado del paciente, la satisfacción del usuario se relaciona con la percepción positiva que tiene el paciente sobre la atención y los servicios recibidos. Una alta satisfacción del usuario indica que el paciente está satisfecho con la calidad de la atención, el trato recibido, la eficacia del tratamiento y otros aspectos relacionados con su experiencia en el sistema de atención médica. La satisfacción del usuario es importante, ya que puede influir en la adherencia al tratamiento, la confianza en los proveedores de atención médica y la reputación de las instituciones de salud (29).

En relación a la satisfacción del paciente oncológico, esta se refiere a la percepción positiva que tiene el paciente sobre la calidad de su atención hospitalaria y experiencia en el tratamiento del cáncer. Esto incluye aspectos como la comunicación con el equipo de salud, el acceso a servicios, la comprensión de la enfermedad y el tratamiento, el manejo de los efectos secundarios, el apoyo emocional y psicológico, entre otros. Una alta satisfacción del paciente oncológico puede contribuir a su bienestar emocional y físico, así como a una mejor adherencia al tratamiento y resultados de salud (30,31).

## **Dimensiones de la satisfacción del paciente oncológico**

### **Comunicación**

La comunicación efectiva es clave para satisfacer las necesidades del paciente oncológico y brindarles apoyo emocional; una comunicación abierta y empática entre el equipo de enfermería y el paciente oncológico permite una mejor comprensión de sus preocupaciones, necesidades y preferencias, lo que contribuye a su satisfacción y bienestar emocional durante el proceso de tratamiento. Además, una comunicación clara y transparente sobre el diagnóstico, opciones de tratamiento y pronóstico ayuda al paciente a tomar decisiones informadas y a sentirse más involucrado en su propio cuidado (32).

### **Credibilidad**

Cuando los pacientes confían en la experiencia y habilidades de sus cuidadores, se sienten más seguros y satisfechos con el tratamiento y la atención recibida. La credibilidad se construye a través de una comunicación clara, honesta y basada en evidencia, así como a través de la empatía y el respeto hacia el paciente (33).

### **Competencia**

Esta es una parte clave en la satisfacción del paciente oncológico; la competencia se refiere a la habilidad y conocimiento para brindar un tratamiento efectivo y de calidad. Cuando los pacientes perciben que están siendo atendidos por profesionales competentes, se sienten más confiados y tranquilos, lo que contribuye a su satisfacción general. Además, una atención competente también implica la capacidad de adaptarse a las necesidades individuales del paciente y brindar un cuidado personalizado (34)

### **Cortesía**

Cuando el equipo de enfermería muestra amabilidad, respeto y empatía hacia el paciente, esto crea un ambiente de confianza y comodidad. La cortesía se refleja en el trato amable, escucha activa, atención oportuna y respuesta a las preguntas y preocupaciones del paciente.

Estas interacciones corteses contribuyen a una experiencia positiva y satisfactoria para el paciente oncológico (35).

### **Responsabilidad**

El equipo de enfermería debe ser responsable de brindar un tratamiento de calidad y efectivo para el paciente oncológico. Esto incluye la revisión y seguimiento de los resultados del tratamiento, la identificación y manejo de posibles complicaciones, y la coordinación con otros especialistas si es necesario. Además, los pacientes esperan que el equipo de enfermería sea responsable en términos de proporcionar información clara y precisa sobre su diagnóstico, opciones de tratamiento, pronóstico y cuidado de seguimiento. La responsabilidad también implica la capacidad de reconocer y corregir errores o problemas que puedan surgir durante el tratamiento (36).

### **Seguridad**

La seguridad es un aspecto fundamental en la satisfacción del paciente oncológico. Los pacientes oncológicos, al estar inmunosuprimidos, son propensos a infecciones y otros problemas de salud. Por lo tanto, es importante que el equipo médico tome medidas para garantizar la seguridad del paciente en todo momento. Esto puede incluir la implementación de medidas de higiene y control de infecciones, el monitoreo constante de los signos vitales y la administración segura de medicamentos y terapias. Además, los pacientes también esperan sentirse seguros emocionalmente, lo que implica una comunicación clara y transparente sobre su diagnóstico, opciones de tratamiento y pronóstico. En general, una atención segura y efectiva es esencial para la satisfacción del paciente oncológico (37).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima 2023

**H<sub>0</sub>** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima 2023

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>**-Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión valores humanísticos de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima 2023

**H<sub>2</sub>**- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima 2023

**H<sub>3</sub>**- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión relación de ayuda - confianza de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima 2023

**H<sub>4</sub>**- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión promoción de la enseñanza – aprendizaje de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima 2023

**H<sub>5</sub>**- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de apoyo – protección de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima 2023

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

El trabajo de investigación está enmarcado en el método hipotético-deductivo está diseñado para producir el conocimiento abordando el fenómeno desde lo general y llegando a las conclusiones con el abordaje específico, y de esta manera se comprueban las hipótesis planteadas (38).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

La investigación se aborda desde el paradigma cuantitativo aquí el análisis de los datos se da de manera objetiva, confiable, contrastable y replicable dando una confianza del resultado obtenido, se dice que desde lo cuantitativo se hace ciencia objetiva y comprobable de hechos que son reales (39).

#### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación que se presenta es aplicada porque busca dar solución a un problema real recolectando la información directamente en el campo con los sujetos involucrados, además según el tiempo es prospectiva y su naturaleza descriptiva observacional (40)

#### **3.4. Diseño de la investigación**

Es un estudio de diseño no experimental porque el proceso de investigación se dará sin ningún tipo de intervención intensional en las variables en estudio (41). Asimismo, es de nivel correlacional de corte transversal

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población estará conformada por 90 pacientes oncológicos que son atendidos en la clínica objeto de estudio será una muestra censal.

#### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes mayores de 18 años con diagnósticos de cancer.
- Pacientes que sepan leer y escribir.
- Pacientes que estén orientados en tiempo espacio y persona.
- Pacientes que manifiesten su deseo de querer participar en el estudio.
- Pacientes que firmen el consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes que no sepan leer y escribir.
- Pacientes que no estén orientados en tiempo espacio y persona.
- Pacientes que no manifiesten su deseo de querer participar en el estudio.
- Pacientes que no firmen el consentimiento informado.



### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
<b>Variable 1</b> Calidad del cuidado de enfermería	Es el cuidado que se brinda al paciente tomando en cuenta los estándares de cuidado y seguridad con la finalidad de satisfacer las necesidades de una manera eficaz oportuna integral y humanizada (20)	Son todas las actividades que realiza enfermería con el propósito de brindar un cuidado individualizado integral y con una perspectiva humanista	Valores humanísticos Inculcación de fe y esperanza Relación de ayuda-confianza Promoción de la enseñanza-aprendizaje Entorno de apoyo-protección	Amabilidad, responsabilidad y confianza Soporte de cuidado emocional espiritual y religioso Comprensión, entrega, respeto Orientación de autocuidado, apoyo emocional Confort, cultura de seguridad, cuidados integrales	Ordinal	Adecuada calidad de cuidado: de 91-117 Regular calidad de cuidado: de 65- 90 Inadecuada calidad de cuidado: de 39-64

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa (niveles y rangos)</b>
<b>Variable 2</b> Satisfacción del paciente oncológico	Es la expectativa que posee el usuario por la atención que recibe y la del que esperaba recibir; es un juicio de valor que sirve de indicador de calidad (29)	Es la opinión que tiene el paciente oncológico del cuidado que recibe durante su estadía hospitalaria, y este depende de varios factores	Comunicación  Credibilidad  Competencia  Cortesía  Responsabilidad  Seguridad	Trato personalizado individualizado, orientación sobre dudas, información sobre tratamiento  Relación de confianza  Habilidad técnica y o procedimental, información y cuidado a la familia  Trato amable y muestra interés y compromiso  Capacitación, seguridad, tiempo para realizar acciones de cuidado  Relación interpersonal entre el equipo, ambiente seguro, trato respetuoso	Ordinal	Satisfacción alta: 51-75  Satisfacción media: 26-50  Satisfacción baja: 0-25

### **3-7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica**

Para la recolección de la información se utilizará la encuesta como técnica para las 2 variables.

#### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

Para la variable calidad del cuidado se utilizará el instrumento calidad de cuidado humano en enfermería (NCA) de Jean Watson, elaborado el 2012 y adaptado por Osorio (42). Asimismo, posee 5 dimensiones: Valores humanísticos, Inculcación de fe y esperanza, relación de ayuda-confianza, promoción de la enseñanza-aprendizaje y entorno de apoyo-protección. según este cuestionario se le asigna el siguiente valor a la variable: Adecuada calidad de cuidado (91-117), regular calidad de cuidado (65- 90) e inadecuada calidad de cuidado (39-64).

Para medir la satisfacción del paciente oncológico se utilizará el cuestionario elaborado por Arteaga, en el 2003 y adaptado por Culquitante 2019 Dimensiones: Consta de 6 dimensiones: Comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad. Donde el valor que se obtendrá para la variable será el siguiente: Satisfacción alta (51-75), satisfacción media (26-50) y satisfacción baja (0-25) (17).

#### **3.7.3 Validación**

La validación de los cuestionarios se realizó a través del juicio de expertos (5 expertos), ellos emitieron su opinión en cuanto a la validez de constructo de contenido y de criterio de los reactivos que conforman el instrumento, también el análisis factorial fue a través de la prueba binomial  $p=0.270$  para el primer instrumento y la V de Aiken para el segundo con un valor de

0,98. Todo fue realizado por los autores que adaptaron los instrumentos al contexto peruano y a pacientes oncológicos (42,17)

#### **3.7.4 Confiabilidad**

A los cuestionarios se les realizó la prueba de confiabilidad a través de una prueba piloto a 16 pacientes oncológicos, comprobándose la consistencia interna por Alfa de Cronbach donde se obtuvo en la variable “grado de satisfacción del paciente oncológico” un valor de 0,908, asignándole una categoría de “excelente”; mientras que para la variable “calidad de cuidado” se obtuvo un valor de 0,993 todo esto permitió que se aplicara los instrumentos con total confianza (42,17).

#### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento de los datos se hará a través de Excel con la construcción de una matriz donde se ubicaran los datos según su naturaleza para luego ser codificados y analizados a través de un análisis descriptivo donde se sacaran las frecuencias porcentuales asimismo se hará uso de la estadística inferencial específicamente la no paramétrica para realizar la comprobación de las hipótesis para eso se utilizara el RHO de Spearman, posteriormente los datos serán presentados en tablas y gráficos para tener una visión mas amplia de los resultados y el cumplimiento de los objetivos

#### **3.9. Aspectos éticos**

Durante toda la investigación se respetará el derecho a la autonomía de los participantes en el estudio, esto a través del consentimiento informado, los datos serán utilizados únicamente para fines de la investigación y serán netamente confidenciales y anónimos, por otra parte, el participante no correrá ningún riesgo físico social o psicológico, además el podrá retirarse de la investigación si así lo desea.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

##### 4.1. Cronograma de actividades

Actividades	Año 2023											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	
Selección del problema de investigación	■											
Formulación de las preguntas de la investigación y los objetivos	■											
Revisión de los antecedentes y marco teórico		■	■									
Formulación de e hipótesis			■									
Redacción del marco metodológico			■									
Aprobación del proyecto				■	■							
Aplicación del instrumento					■	■	■					
Análisis de los datos y elaboración de las conclusiones								■	■			
Elaboración del informe final										■	■	
Publicación de resultados											■	■

**Leyenda:** ■ Actividades realizadas

■ Actividades por realizar

#### 4.2. Presupuesto.

<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unit.</b>	<b>Precio total</b>
<b>Equipos</b>			
Laptop	1 unid.	2800.00	2,800.00
USB	1 unid.	35.00	35.00
<b>Útiles de escritorio</b>			
Hojas bond	1 millar	30.00	30.00
Lapiceros	50 unid.	1.50	75.00
<b>Material bibliográfico</b>			
Libros	3 unid.	120.00	360.00
Fotocopias	½ millar	0.10	50.00
Espiralado	5 unid.	10.00	50.00
<b>Otros</b>			
Telefonía	5 meses	50	250.00
Internet	9 meses	50	450.00
<b>Recursos humanos</b>			
Digitador	1 persona	400.00	400.00
imprevistos	-	800.00	800.00
<b>Total</b>			<b>5.300.00</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Cáncer. [Online]; 2022 [cited 2023 julio 20]. Available from: <https://www.who.int/es/newsroom/fact-sheets/detail/cancer>
2. Pan American Health Organization. World Cancer Day 2021: I am and I wi. [Online]; 2021 [cited 2023 julio 20]. Available from: <https://www.paho.org/es/campanas/dia-mundial-contra-cancer-2021-yosoyvoy#:~:text=A%20nivel%20mundial%2C%20se%20estima,las%20personas%20y%20a%20las%20comunidades>.
3. Organización Mundial de la Salud. Datos y Estadísticas de Cáncer. [Online]; 2021 [cited 2023 julio 20]. Available from: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs297/es/>
4. Organización Mundial de la Salud. Temas de salud. Enfermería. 2022 [Online].; 2022 [cited 2023 julio 20]. Available from: <https://www.who.int/topics/nursing/es>.
5. Revilla, L. Situación del cáncer en el Perú. [Online].; 2021 [cited 2023 julio 20]. Available from: <http://www.dge.gob.pe/portal/docs/tools/teleconferencia/2021/SE252021/03.pdf>.
6. Waller A, Sanson-Fisher R, Nair BR, Evans T. Preferences for End-of-Life Care and Decision Making Among Older and Seriously Ill Inpatients: A Cross-Sectional Study. *J Pain Symptom Manage*. 2020 Feb;59(2):187–96.
7. Greer JA, Applebaum AJ, Jacobsen JC, Temel JS, Jackson VA. Understanding and Addressing the Role of Coping in Palliative Care for Patients with Advanced Cancer. *Journal of Clinical Oncology*. 2020 Mar 20;38(9):915–25.
8. Thomas TH, Jackson VA, Carlson H, Rinaldi S, Sousa A, Hansen A, et al. Communication Differences between Oncologists and Palliative Care Clinicians: A Qualitative Analysis of

Early, Integrated Palliative Care in Patients with Advanced Cancer. *J Palliat Med.* 2019 Jan;22(1):41–9.

9. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Rev la Fac Med.* 2016;64(4):715-720.

10. Escarrabill J, Almazán C, Barrionuevo-Rosas L, Moharra M, Fité A, Jiménez J. Elements clau que influeixen en l'experiència del pacient Patients reported experience measurements (PREM) [Internet]. Barcelona: Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya;2020 [cited 2023 julio 20].8–11. Disponible: <https://hdl.handle.net/11351/5048>

11. Stauder R, Lambert J, Desruol-Allardin S, Savre I, Gaugler L, Stojkov I, et al. Patient-reported outcome measures in studies of myelodysplastic syndromes and acute myeloid leukemia: Literature review and landscape analysis. *Eur J Haematol.* 2020;104(5):476–487.

12. Graciela Alejandra Galván Vanegas. Análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil. [Online]. 2022 [cited 2023 Abril 14]. SOCIEDAD DE LUCHA CONTRA EL CÁNCER-ECUADOR. Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/05/1427685/ao5\\_nivel-de-satisfaccion-de-la-atencion-de-pacientes-en-hospi\\_jLUvJfL.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/05/1427685/ao5_nivel-de-satisfaccion-de-la-atencion-de-pacientes-en-hospi_jLUvJfL.pdf)

13. Vicente C, P. Percepción de los cuidados de enfermería por parte de los pacientes oncológicos hospitalizados. [Tesis de Titulación]. 2020. Universidad de Valladolid. [citado 20 julio 2023]. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/42072/TFGH1971.pdf;jsessionid=B64BC3D4F84EF77A0F75A05261704E97?sequence=1>

14. Kibret H, Tadesse B, Debella A, Degefa M, Regassa LD. La Asociación de Enfermeras que Cuidan el Comportamiento con el Nivel de Satisfacción del Paciente, Región de Harari, Etiopía



Oriental. Enfermería: Investigación y Revisiones. 2022; 12:47-56. [citado 20 julio 2023].

Disponible en: <https://doi.org/10.2147/NRR.S345901>

15. García C, M T. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, febrero,2019. [Tesis de Titulación]. 2019. Universidad de Cuenca. [citado 20 julio 2023].

Disponible en: <https://core.ac.uk/reader/250077900>

16. Núñez R, E E; Rivera B, P A; Rospigliosi G, N. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción percibida en los pacientes del servicio de quimioterapia adultos del instituto regional de enfermedades neoplásicas concepción Junín 2021, [Tesis de Titulación]. 2019. Universidad Nacional del Callao. [citado 20 julio 2023]. Disponible en:

[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6332/TESIS\\_2DAESP\\_ROSPIGLIOSI\\_RIVERA\\_NU%c3%91EZ\\_FCS\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6332/TESIS_2DAESP_ROSPIGLIOSI_RIVERA_NU%c3%91EZ_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

17. Culquitante S, K B. Calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente oncológico, Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Norte, Trujillo 2019. [Tesis de Titulación]. 2019. Universidad Privada Antenor Orrego. [citado 20 julio 2023]. Disponible en:

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5529/1/RE\\_SE.ENFERMERIA\\_KARLA.CULQUITANTE\\_LUZ.CASTA%c3%91EDA\\_CUIDADOS.ENFERMERIA\\_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5529/1/RE_SE.ENFERMERIA_KARLA.CULQUITANTE_LUZ.CASTA%c3%91EDA_CUIDADOS.ENFERMERIA_DATOS.pdf)

18. García, G. R. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-ESSALUD. Lima, Perú: ESSALUD. 2014

19. Toledo, J. Calidad en salud. En R. Gutiérrez, La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad percibida. 2017

20. Urrutia, S. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del Hospital La Caleta – Chimbote. Chimbote, Perú: Tesis de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote 2016.
21. Yoo, D., & Park, J. Perceived service quality. *International journal of quality & reliability management*, 24(9), 908-926. 2017
22. Sánchez, J., Aguayo, C., y Galdames, L. Desarrollo del conocimiento de enfermería, en busca del cuidado profesional. Relación con la teoría crítica. *Revista Cubana de Enfermería*, 33(3) 2017. [citado 25 julio 2023]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2091>
23. Serey, M., y Giaconi, C. ¿Por qué debe incorporarse el derecho al cuidado en la futura constitución? Una reflexión desde el cuidado no remunerado de personas en situación de dependencia. *Intervención*, 10(1), 111-118. 2021.doi:10.53689/int. v10i1.94
24. Gonzales Y. 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 enfermería en oncología]. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2019.
25. Ordoñez R, Paredes A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción percibida por el paciente. Hospital Regional Docente – 2019. [tesis de grado]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Enfermería; 2019.
26. Quinn B, Connolly M. Spirituality in palliative care. *BMC Palliat Care*. 2023 Jan 4;22(1):1.

27. Moyano N, Cuvi A, Ayllón E. Relación entre Espiritualidad y Bienestar Emocional en Pacientes Oncológicos Paliativos: Estudio Preliminar. *Medicina Paliativa*. 2019;
28. Holmberg B, Godskesen T. Dignity in bodily care at the end of life in a nursing home: an ethnographic study. *BMC Geriatr*. 2022 Dec 25;22(1):593.
29. Ozsoy S, Ozgür G, Akyol A. Expectativa y satisfacción del paciente con la atención de enfermería en Turquía: una revisión de la literatura. *Int. Enfermeras Rev*. 2007;54:249–255. doi:10.1111/j.1466-7657.2006.00534.x
30. Ammo M, Abu-shaheen A, Kobrosly S, Al-tannir M. Determinantes de la satisfacción del paciente en centros de atención terciaria en el Líbano. *Abra J Enfermeras* . 2014;04:939–946. doi:10.4236/ojn.2014.413100
31. Xesfingi S, Vozikis A. satisfacción del paciente con el sistema de salud. *Res. del servicio de salud de BMC* . 2016;16(1). doi:10.1186/s12913-016-1327-4
32. Naidu A. Factores que afectan la satisfacción del paciente y la calidad de la atención médica. *Int J Health Care Qual Assur* . 2009;22(4):366–381. doi:10.1108/09526860910964834
33. Sahin B, Tatar M. Análisis de los factores que afectan la satisfacción del paciente. *Des Gestionar resultados de salud* . 2006;14(3):171–183. doi:10.2165/00115677-200614030-00006
34. Messina G, Vencia F, Mecheroni S, Dionisi S, Baragatti L, Nante N. Factores que afectan la satisfacción del paciente con la atención del departamento de emergencias: un hospital rural italiano. *Ciencias de la Salud Global J*. 2015;7(4):30.
35. Ayala de Calvo LE, Sepulveda Carrillo GJ. Care needs of cancer patients undergoing ambulatory treatment.; 2017.

35. Sierra M. Percepción del cuidado de enfermería en instituciones hospitalarias. Revista avances en enfermería. Gogota.; 2015.
36. Guerrero R, Meneses E, De la cruz R. Cuidado Humanizado De Enfermería Según La Teoría De Jean Watson, Servicio De Medicina Del Hospital Daniel Alcides Carrió.; 2016.
37. Monje P, Miranda C P, Oyarzün G J, Seguel P F, Flores G E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados.; 2018.
38. Hernández-Sampieri R, Fernández-Collado C, Baptista-Lucio P. Metodología de la investigación. Sexta ed. México: McGraw; 2014. 850 p. ISBN: 9789701057537
39. Técnicas de investigación. Investigación correlacional. [Internet]. [Consultado 25 de julio 2023]. Disponible en: <https://tecnicasdeinvestigacion.com/investigacion-correlacional/>
40. QuestionPro. Diseño de investigación. Elementos y características. [Internet]. [Consultado 25 de julio 2023]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/diseño-de-investigacion/>
41. Editorial Etecé. Técnicas de investigación. [Internet]. [Consultado 25 de julio 2023]. Disponible en: <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>
42. Osorio V, J J. Grado de satisfacción del paciente oncológico y calidad del cuidado de enfermeras oncólogas en una clínica de Lima, 2022. [Tesis de Grado]. 2022. Universidad Cesar Vallejo. [citado 25 julio 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97570/Osorio\\_VJJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97570/Osorio_VJJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

**ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima, 2023**

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico	Técnica e instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo la calidad del cuidado se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> - ¿Cómo la dimensión valores humanísticos de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico? - ¿Cómo la dimensión inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico? - ¿Cómo la dimensión relación de ayuda - confianza de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico? - ¿Cómo la dimensión promoción de la enseñanza – aprendizaje de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico? - ¿Cómo la dimensión entorno de apoyo – protección de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la calidad del cuidado y su relación con la satisfacción del paciente oncológico</p> <p><b>Objetivos específicos</b> -Describir la dimensión valores humanísticos de la calidad de cuidado enfermero y su relación con la satisfacción del paciente oncológico -Identificar la dimensión inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado enfermero y su relación con la satisfacción del paciente oncológico -Establecer la dimensión relación de ayuda - confianza de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico -Describir la dimensión promoción de la enseñanza – aprendizaje de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico -Identificar la dimensión entorno de apoyo – protección de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente oncológico</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>H<sub>1</sub></b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima 2023 <b>H<sub>0</sub></b> No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>H<sub>1</sub></b>-Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión valores humanísticos de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima 2023 <b>H<sub>2</sub></b>- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima 2023 <b>H<sub>3</sub></b>- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión relación de ayuda - confianza de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima 2023 <b>H<sub>4</sub></b>- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión promoción de la enseñanza – aprendizaje de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima 2023 <b>H<sub>5</sub></b>- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de apoyo – protección de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima 2023</p>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad del cuidado de enfermería</p> <p><b>Dimensiones:</b> Valores humanísticos Inculcación de fe y esperanza Relación de ayuda-confianza Promoción de la enseñanza-aprendizaje Entorno de apoyo-protección</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción del paciente oncológico</p> <p><b>Dimensiones:</b> Comunicación Credibilidad Competencia Cortesía Responsabilidad Seguridad</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada de alcance correlacional</p> <p>Método Hipotético deductivo y diseño de investigación es sin intervención descriptiva</p> <p>La población estará conformada por 90 pacientes oncológicos que son atendidos en la clínica objeto de estudio será una muestra censal</p>	<p>Se utilizará la encuesta como técnica para las 2 variables.</p> <p>Para la variable calidad del cuidado se utilizará el instrumento calidad de cuidado humano en enfermería (NCA) de Jean Watson, elaborado el 2012 y adaptado por Osorio (42). Posee 5 dimensiones: Valores humanísticos, Inculcación de fe y esperanza, promoción de la enseñanza-aprendizaje y entorno de apoyo-protección. según este cuestionario se le asigna el siguiente valor a la variable: Adecuada calidad de cuidado (91-117), regular calidad de cuidado (65- 90) e inadecuada calidad de cuidado (39-64).</p> <p>Para medir la satisfacción del paciente oncológico se utilizará el cuestionario elaborado por Arteaga, en el 2003 y adaptado por Culquitante 2019 Dimensiones: Consta de 6 dimensiones: Comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad. Donde el valor que se obtendrá para la variable será el siguiente: Satisfacción alta (51-75), satisfacción media (26-50) y satisfacción baja (0-25) (17).</p>

**Anexo 2:  
Instrumentos**

**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA**  
Construido en base al Nyberg Caring Assessment (NCA) de Jean Watson.

Las siguientes preguntas del presente cuestionario son de carácter anónimo, por lo que se le pide su sinceridad en cada una de las respuestas, así mismo se les agradece anticipadamente la participación y colaboración con el presente trabajo de investigación.

**DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:**

- Edad : \_\_\_\_\_
- Genero : \_\_\_\_\_
- Estado civil : \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Marcar con una x la respuesta que más se ajuste a su realidad Hay tres opciones posibles:

1. Si no coincide absolutamente en nada: Nunca: N
2. Si la coincidencia se da en algunas medidas: A veces: AV
3. Si coincide bastante: Siempre: S

Nº	VALORES HUMANISTICOS	N	AV	S
01	La enfermera, se muestra bondadosa con Ud., cuando le administra el tratamiento			
02	La enfermera, se muestra amable con Ud., cuando lo atiende en la unidad			
03	La enfermera, se muestra solidaria con Ud., tratándolo como ser individual			
	La enfermera, se muestra comprometida con su cuidado durante la administración del tratamiento			
04	La enfermera, le inspira confianza en sus encuentros en la unidad			
05	La enfermera, le inspira confianza al explicarle anticipadamente el procedimiento			
	<b>INCULCACIÓN DE FE Y ESPERANZA</b>			
07	La enfermera, es clara en sus ideas, al comunicarse con Ud.			
08	La enfermera, le ofrece un cuidado amoroso y sincero, durante el tratamiento			
09	La enfermera, promueve su bienestar emocional al administrarle el tratamiento			
10	La enfermera, fortalece su bienestar espiritual al administrarle el tratamiento			
11	La enfermera, le ofrece confianza, al administrarle el tratamiento			
12	La enfermera le ofrece confianza al informarle posibles reacciones al tratamiento			
13	La enfermera, le transmite esperanza al hablar sobre su enfermedad			
14	La enfermera, le transmite esperanza al animarlo a cumplir el tratamiento			

<b>RELACIÓN DE AYUDA – CONFIANZA</b>				
15	La enfermera, comprende sus sentimientos sobre la enfermedad			
16	La enfermera, le estimula a deponer sentimientos negativos sobre la enfermedad			
17	La enfermera, se muestra cariñosa al informarle sobre el tratamiento			
18	La enfermera, sonrío de forma natural y auténtica al recibirlo en la unidad			
19	La enfermera, lo trata con confianza al ofrecerle los cuidados			
20	La enfermera, le demuestra confianza al administrarle el tratamiento			
21	La enfermera, lo trata con respeto al llamarlo por su nombre			
22	La enfermera, lo trata con respeto al administrarle el tratamiento			
<b>PROMOCIÓN DE LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>				
23	La enfermera, le indica cómo cuidarse el cabello para disminuir la caída.			
24	La enfermera, le enseña medidas de prevención de infecciones para proteger su vida			
25	La enfermera, motiva su cooperación en el aprendizaje de medidas de autocuidado			
26	La enfermera, fortalece su identidad personal, explicándole cuidados específicos para su enfermedad			
27	La enfermera, fortalece su autoestima motivándole a cumplirlos ciclos de tratamiento indicado			
28	La enfermera, disminuye su ansiedad sobre la pérdida del cabello, explicándole medidas para mejorar su imagen			
<b>ENTORNO DE APOYO-PROTECCIÓN</b>				
29	La enfermera, le ofrece comodidad antes de iniciar el tratamiento			
30	La enfermera, le ofrece comodidad al ubicarlo en el sillón donde recibirá el tratamiento			
31	La enfermera, le ofrece comodidad ayudándolo a cambiar de posición, si es necesario			
32	La enfermera, atiende con prontitud su llamado, si siente ardor en el sitio de punción			
33	La enfermera, atiende con prontitud su llamado si presenta dolor			
34	La enfermera, le ofrece medidas para calmar su ansiedad durante la administración del tratamiento			
35	La enfermera, le realiza la asepsia en el sitio de punción al finalizar el tratamiento			
36	La enfermera le cubre el sitio de punción con gasa estéril después de realizar la asepsia			
37	La enfermera, le explica como retirarse la cura del sitio de punción al llegar a su hogar			
38	La enfermera, cuida su privacidad durante la administración del tratamiento			
39	La enfermera, cuida su privacidad colocando paraban entre los sillones			



**INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA SEGÚN  
PERCEPCION DEL PACIENTE**

Autor: Arteaga (2003), Modificado por Culquitante (2019)

Las siguientes preguntas del presente cuestionario son de carácter anónimo, por lo que se le pide su sinceridad en cada una de las respuestas, así mismo se les agradece anticipadamente la participación y colaboración con el presente trabajo de investigación.

**DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:**

- Edad : \_\_\_\_\_
- Genero : \_\_\_\_\_
- Estado civil : \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Marcar con una x la respuesta que más se ajuste a su realidad. Hay cuatro opciones posibles:

**SIEMPRE (S):** Cuando ocurre todas las veces

**FRECUENTEMENTE (F):** Cuando ocurre con frecuencia, de forma recurrente

**A VECES (AV):** Cuando ocurre de vez en cuando

**NUNCA (N):** Cuando no ocurre

Nº	ACTIVIDADES DE ENFERMERIA	S	F	AV	N
<b>COMUNICACIÓN</b>					
01	Identifica usted el nombre de la enfermera que lo atiende.				
02	La enfermera le llama a usted por su nombre y apellido.				
03	La enfermera le escucha con atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones				
04	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir.				
05	La enfermera le comunica previamente que actividad va a realizar y con qué finalidad				
<b>CREDIBILIDAD</b>					
06	La información que recibe por parte de la enfermera la considera útil.				
07	Desde su punto de vista considera importante la información que recibe de la enfermera				
08	Confía en la capacidad de la enfermera.				
<b>COMPETENCIA</b>					
09	La enfermera demuestra habilidad para el cumplimiento de las funciones.				
10	La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.				
11	La enfermera le inspira confianza para enfrentar sus conocimientos de salud.				
12	La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia				
<b>CORTESIA</b>					
13	La enfermera le saluda antes de atenderlo.				

14	La enfermera le atiende de buena manera haciéndolo sentir bien ante cualquier actividad que realiza.				
15	La enfermera se interesa por su estado de salud.				
16	La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.				
17	La enfermera se preocupa por su comodidad.				
18	La enfermera se preocupa por la evolución de su enfermedad				
<b>RESPONSABILIDAD</b>					
19	La enfermera le explica cómo prevenir complicaciones.				
20	La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su tratamiento de Quimioterapia				
21	La enfermera le proporciona algún material educativo sobre su tratamiento de Quimioterapia.				
22	Considera que el tiempo que le da la enfermera es suficiente				
<b>SEGURIDAD</b>					
23	Percibe usted que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.				
24	Encuentra usted en su tratamiento de quimioterapia un ambiente de confianza.				
25	Usted está satisfecho sobre el trato que recibe durante su tratamiento de quimioterapia.				

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto** Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima, 2023

**Nombre del investigador principal:**

**Propósito del estudio:** Determinar la calidad del cuidado y su relación con la satisfacción del paciente oncológico

**Participantes:** Pacientes oncológicos

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

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

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

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

**Remuneración por participar:** Ninguna es voluntaria.

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

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

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

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

## **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer pregunta; y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa su aceptación de participar voluntariamente en el estudio. En mérito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: .....

Correo electrónico personal o institucional: .....

---

Firma

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cross
- 19% Base de datos de trabajos entregados

#### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>Submitted on 1690607422896</b> Submitted works	2%
2	<b>uwiener on 2023-03-02</b> Submitted works	2%
3	<b>Submitted on 1685565805793</b> Submitted works	1%
4	<b>Universidad Wiener on 2023-01-07</b> Submitted works	1%
5	<b>uwiener on 2023-12-28</b> Submitted works	1%
6	<b>Submitted on 1686868412782</b> Submitted works	1%
7	<b>uwiener on 2023-05-10</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Wiener on 2023-03-12</b> Submitted works	<1%