



**Universidad
Norbert Wiener**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**“CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE
PACIENTES DEL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA
DE UN HOSPITAL DE LIMA”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN ONCOLOGÍA**

Presentado por:

AUTORA: LÓPEZ ALARCÓN ENITH YAMERIN

ASESOR: MG. BASURTO SANTILLAN, IVAN JAVIER

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-5472-0853

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por ser fuente de inspiración en cada paso que doy en mi vida y a mi familia, por su constante amor y estímulo para lograr mis metas personales y profesionales.

Agradecimiento

A la Universidad Privada Norbert Wiener, por abrir sus puertas al saber y a la formación constante. A mis docentes por guiarme durante los estudios de especialización. A mi asesor, Mg. Ivan Javier Basurto Santillan, por apoyarme y guiarme para culminar mi trabajo de investigación.

ASESOR:
MG. BASURTO SANTILLAN, IVAN JAVIER

JURADO:

Presidente: Dra. Paola Cabrera Espezua

Secretaria: Efigenia Celeste Valentin Santos

Vocal: Giovanna Reyes Quiroz

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
ÍNDICE	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
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	4
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.2. Metodológica	4
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. Recursos.....	5

2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas.....	9
2.3. Formulación de hipótesis.....	14
2.3.1. Hipótesis general.....	14
2.3.2. Hipótesis específicas	14
3. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Método de la investigación	16
3.2. Enfoque de la investigación.....	16
3.3. Tipo de investigación	16
3.4. Diseño de la investigación.....	16
3.5. Población, muestra y muestreo	17
3.6. Variables y operacionalización.....	18
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.7.1. Técnica	21
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	21
3.7.3. Validación.....	22
3.7.4. Confiabilidad	22
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	22
3.9. Aspectos éticos.....	23
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO.....	24
4.1 Cronograma de actividades	24
4.2. Presupuesto	25
REFERENCIAS	26

ANEXOS.....	31
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	32
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	33
Anexo 3: Validez del instrumento	36
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	46
Anexo 5: Formato de consentimiento informado	48

RESUMEN

El estudio que aquí se presenta, se llevará a cabo dentro de la línea de investigación enfermera en oncología y se enfocará en la calidad de los cuidados que brinda el personal de enfermería y la satisfacción que alcanzan en los pacientes sometidos a quimioterapia, tratamiento sistémico que afecta a los pacientes física, mental y emocionalmente, requiriendo de una atención especializada que les permita asumir el proceso de la manera más adecuada posible, labor que recae de forma directa en el personal enfermero, profesionales llamados a cumplir su misión de brindar cuidados humanizados.

OBJETIVO: determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.

MATERIALES Y MÉTODOS: el enfoque a seguir es cuantitativo, de tipo básica, alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental-transversal. La muestra será de 150 pacientes oncológicos. La técnica será la encuesta y los instrumentos serán dos cuestionarios, uno para medir la calidad de cuidados de enfermería y otro para medir la satisfacción de pacientes.

Palabras clave: calidad de atención; enfermería; satisfacción de pacientes; quimioterapia

ABSTRACT

The study presented here will be carried out within the line of nursing research in oncology and will focus on the quality of care provided by the nursing staff and the satisfaction they achieve in patients undergoing chemotherapy, a systemic treatment that affects patients physically, mentally and emotionally, requiring specialized care that allows them to assume the process in the most appropriate way possible, a task that falls directly on the nursing staff, professionals called to fulfill their mission of providing humanized care. **OBJECTIVE:** to determine the relationship between quality of nursing care and patient satisfaction in the outpatient chemotherapy service of a hospital in Lima. **MATERIALS AND METHODS:** the approach to be followed is quantitative, basic, descriptive-correlational scope and non-experimental-cross-sectional design. The sample will be 150 cancer patients. The technique will be the survey and the instruments will be two questionnaires, one to measure the quality of nursing care and the other to measure patient satisfaction.

Keywords: quality of care; Nursing; patient satisfaction; chemotherapy

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial cada año se registran entre 5,7 y 8,4 millones de fallecimientos debido a una calidad de atención deficiente en países con ingresos bajos y medios, cifras que representan el 15% de muertes, a ello se suma el aspecto económico con pérdidas que asciende a valores entre los 1,4 y 1,6 billones de dólares al año. La situación en los países con altos ingresos también es complicada, pues 1 paciente por cada 10 padece algún tipo de daño durante la atención hospitalaria. Asimismo, se señala que 1 de cada 8 hospitales no cuentan con servicio de agua, 1 de 5 carece de servicios de saneamiento y 1 de cada 6 no presenta instalaciones para lavarse las manos (1). En suma, la calidad de cuidados es deficiente afectando la satisfacción de los pacientes y, lo que es peor, poniendo en riesgo su salud, situación que se vuelve más preocupante en el caso de aquellos que reciben quimioterapia, pues hasta el 2020 se registraron 19 millones de casos de personas con cáncer y, de ellos, 10 millones fallecieron (2).

Otro aspecto que es necesario resaltar aquí se centra en el número de enfermeras que existen a nivel mundial, pues, a pesar de sumar 27,9 millones y de los esfuerzos que realizan, no logran cubrir la creciente demanda de pacientes (3), situación que se vuelve especialmente preocupante en el caso de aquellos que reciben quimioterapia, tratamiento que implica una serie de procedimientos desgastantes para administrar los medicamentos mediante un tubo o aguja que se introduce en las venas para combatir el cáncer (4).

En el entorno iberoamericano se registran alrededor de 10 pacientes por cada 100, que se ven perjudicados debido a deficiencias durante el proceso de atención que reciben en un centro sanitario y, dicha cifra se duplica en el caso de pacientes que requieren de

hospitalización, casuísticas que se producen por diversos factores como las buenas prácticas en el personal de salud, la falta de seguridad en los procedimientos y el insuficiente personal para atender la cantidad de pacientes que así lo requieren, provocando eventos adversos que pueden llevar hasta la muerte (5). A esta información, se añade que, de la totalidad de situaciones que afectan a los pacientes durante la atención de salud el 34,3% está asociado a procedimientos quirúrgicos y, de este porcentaje, el 28,4% se consideraron de alta gravedad (6).

En ese sentido, los profesionales de enfermería adquieren un papel clave para la atención a pacientes que reciben quimioterapia, pues son los que mantienen un contacto permanente con los pacientes y los responsables de mantener el estricto cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos para tal fin, con el objeto de preservar la precisión en la administración de los medicamentos, la seguridad de los pacientes y, sobre todo, de cumplir con su misión de brindar cuidados humanizados que respondan a las necesidades de cada paciente, ayudándolos a sobrellevar su enfermedad a nivel físico, mental y emocional (7).

El sector salud en el Perú, también atraviesa por una difícil problemática, debido a las condiciones de las instalaciones hospitalarias, los recursos destinados a la atención de pacientes con cáncer y el insuficiente número de enfermeros que, a pesar de sumar más de cien mil hasta el mes de agosto de 2021 (8), no logran cubrir las necesidades de atención que se requieren en los diferentes nosocomios del país, realidad que obliga a multiplicar sus esfuerzos y reducir la calidad de la atención, panorama que incide en los niveles de satisfacción de los pacientes.

Desde esta perspectiva, también es preciso señalar que la calidad de los cuidados de enfermería desde visualizarse desde un enfoque integral, que surja a partir de la comprensión del ser humanos con el objeto de desplegar las acciones necesarias para

responder de manera favorable y oportuna a los requerimientos de los pacientes, criterios que deben priorizarse en el caso de personas que reciben quimioterapia. Sin embargo, debido a la realidad ya expuesta, muchas veces no sucede de esta manera, perjudicando la recuperación de los pacientes o su calidad de vida (9).

Esta misma problemática se observa en el hospital de Lima donde se realizará el estudio, pues no se cuenta con el personal enfermero suficiente ni con las condiciones adecuadas para llevar a cabo una atención personalizada y de calidad para los pacientes, generando muestras de insatisfacción por parte de ellos. De ahí la necesidad de profundizar en esta problemática que afecta a un significativo número de pacientes que reciben quimioterapia ambulatoria y que no pueden postergar o dejar de lado sus respectivos tratamientos, ya que de ello depende su vida. De ahí que la pregunta que guía esta investigación se haya formulado de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima?
2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno-confort y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar cuál es la relación entre la dimensión interpersonal y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.
2. Determinar cuál es la relación entre la dimensión entorno-confort y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La revisión exhaustiva de la literatura respecto a la problemática de investigación permitieron detectar la necesidad de llenar los vacío del conocimiento acerca de las variables calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes, pues aún son insuficientes los estudios que aborden este tema, especialmente en el contexto peruano, situación que requiere revertirse pues es de suma necesidad que los profesionales de enfermería y de salud en general tengan referentes que les permita reflexionar acerca de la labor que se está realizando, con el fin de optimizarla y alcanzar la calidad de atención que se requiere dentro del ámbito sanitarios. Asimismo, se tomarán como base los postulados teóricos realizados por Florence Nightingale y Jane Watson.

1.4.2. Metodológica

Esta investigación se desarrollará mediante el uso de dos instrumentos para la recolección de la data. El primero, para medir calidad de cuidados de enfermería, debidamente

validado por Escobar, en el año 2015 y el segundo para medir la satisfacción de los pacientes con la validación realizada por Echenique en el año 2020. Así también, la metodología que se seguirá en la investigación ayudará a aquellos investigadores que posteriormente deseen abordar esta problemática.

1.4.3. Práctica

La investigación proyectada aquí busca recoger información sustentada y confiable para tomar decisiones que permitan optimizar la labor que realiza el personal enfermero en el cuidado a pacientes que reciben quimioterapia, contribuyendo a su recuperación y a mejorar su calidad de vida, elevando también el nivel de satisfacción que ellos tienen respecto al servicio que reciben por parte de los profesionales de enfermería.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El presente trabajo de investigación se realizará en el periodo octubre – diciembre del año 2021.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en un hospital situado en la ciudad de Lima, específicamente para la atención de pacientes que reciben quimioterapia.

1.5.3. Recursos

Se requerirá el apoyo de recursos humanos que coadyuven al desarrollo del estudio, a través de diversas formas de apoyo. Así también, se hará uso de recursos materiales insoslayables para organizar las actividades que implica el estudio, todo lo cual será financiado por la investigadora.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional se encontraron algunos estudios, como el de Delgado (2018) en México, realizado con el objetivo de “Determinar la relación entre los factores personales, biológicos y psicológicos de la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería”. La metodología fue descriptiva correlacional. El instrumento utilizado fue el cuestionario de Salud SF-36 y el Cuestionario de Evaluación de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería CARE-Q. Los resultados evidenciaron un puntaje de 81.78 entre la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. Se concluyó que la relación entre ambas variables no fue significativa (10).

Tabares (2019) en Kenya, efectuó su investigación con el objetivo de “Evaluar la satisfacción con la atención de enfermería en pacientes con cáncer”. La metodología fue transversal, cuantitativa-cualitativa, descriptiva. La muestra fue de 91 pacientes. El instrumento fue el cuestionario para ambas variables. Los resultados evidenciaron que el 94,5% de pacientes estaba satisfecho con la atención enfermera en sala y el 96,7% manifestó que la atención física era la más satisfactoria. Se concluyó que existe una asociación positiva entre atención de enfermería y satisfacción del paciente (11).

Amena et al. (2019) en Egipto, realizó su investigación con el objetivo de “Evaluar la satisfacción del paciente anciano con cáncer con la calidad de atención de enfermería en la unidad de atención diurna del centro de oncología”. Se utilizó la investigación descriptiva. La muestra fue de 300 pacientes y 30 enfermeras. La técnica fue la entrevista. Los resultados mostraron que casi tres cuartas partes de pacientes no estaba satisfecho con la atención enfermera; asimismo se halló que las enfermeras no siguieron el estándar de calidad de atención enfermera relacionada con el cáncer y los recursos para la atención no

estaban disponibles. Se concluyó que casi la mayoría de los pacientes estaban insatisfechos con la calidad de atención enfermera (12).

Skhvitaridze et al. (2020) en Estados Unidos, desarrollaron su estudio con el objetivo de “Evaluar la satisfacción de pacientes con la calidad de atención de enfermería y examinar los factores que inciden en su decisión”. La metodología utilizada fue descriptiva, transversal y retrospectiva. La muestra fue de 173 pacientes. El instrumento utilizado fue el cuestionario para ambas variables. Los resultados mostraron que el 89% de los pacientes se encontraron satisfechos con la atención de enfermería, la cual calificaron como excelente. Se concluyó que existe satisfacción en los pacientes con respecto a la atención enfermera, siendo los factores que más inciden el tiempo de espera antes del ingreso, la seguridad, el ambiente y el adecuado nivel de atención (13).

Githemo et al. (2018) en Kenya, elaboraron su investigación con el objetivo de “Evaluar el nivel de satisfacción del paciente con la calidad de atención enfermera en dos hospitales de Kenya”. La metodología fue cuasi experimental. La muestra estuvo conformada por 165 pacientes para el pretest y 148 para la post prueba. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario y la escala tipo Likert. Los resultados mostraron que existen diferencias significativas entre la prueba previa y la prueba posterior en el nivel de satisfacción del paciente ($p < 0.05$). Así también se halló que las pacientes mujeres se encontraban más satisfechas con la atención recibida en sala con un OR 1,82; IC del 95%: 1,074-3,3098 en comparación con los varones. Así también se halló que los pacientes primaria tenía un mayor nivel de satisfacción con la información recibida OR 0,568; IC del 95%: 0,334-0,967. Se concluyó que la mayor parte de pacientes se encontraban satisfechos con la atención de enfermería, especialmente en cuanto a la información recibida y las orientaciones (14).

A nivel nacional se puede considerar la investigación realizada por Culquitante (2019) en Trujillo, 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 quimioterapia ambulatoria del Instituto Regional de Enfermedades 109 pacientes. El instrumento fue el cuestionario para ambas variables. Los resultados mostraron que el 84,4% de pacientes consideran que la atención recibida por las enfermeras es de calidad, mientras que el 80,7% se siente satisfecho con la calidad de cuidados enfermeros. Asimismo, se encontró relación significativa entre ambas variables con un $R^2 = 0.184 < 1$ y un $p=0.00001$. Se concluyó que las variables de estudio tienen relación de acuerdo a lo señalado por los pacientes que pasan por tratamiento de quimioterapia (15).

García (2019) en Piura, llevó a cabo su investigación con el objetivo de “Determinar la relación entre el nivel de calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia Febrero, 2019”. La metodología fue cuantitativa, no experimental, correlacional. La muestra fue de 50 pacientes. Los instrumentos para medir cada variable fue el cuestionario. Los resultados mostraron que el 61.1% de la muestra se encuentra satisfecha con la calidad de los cuidados de enfermería, la cifra sube al 96,4% en el nivel bueno. Se concluyó que existe relación entre las dos variables de estudio (16).

Ayala (2018), en Piura, tuvo el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo II - Sullana”; La metodología, que empleó, fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal. La muestra fue de 200 pacientes. El instrumento fue el cuestionario para ambas variables. Los resultados evidenciaron que existe una satisfacción baja en el 54,5% de pacientes, 61,5% mostró satisfacción baja con la claridad de información y puntualidad de atención, 60,5% nivel de satisfacción medio con el trato humano y 58,8% nivel medio con

los cuidados estandarizados. Se concluyó que la mayor parte de pacientes tiene satisfacción baja respecto a la calidad de cuidados de enfermería (17).

Arroyo (2018) en Chimbote, realizó su investigación con el objetivo de “Determinar la relación entre calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente oncológico del servicio de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón Nuevo Chimbote”. La metodología fue descriptivo correlacional. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de Watson y el cuestionario de satisfacción de Larson. Los resultados permitieron ver que el 56% de pacientes se encuentran insatisfechos con la calidad de los cuidados enfermeros. Se concluyó que existe relación entre las dos variables sujetas a estudio (18).

Ganoza (2018) en Trujillo, en su investigación tuvo el objetivo de “Determinar la relación entre percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo”. El método aplicado fue descriptivo correlacional y se trabajó con una muestra de 60 pacientes. Los instrumentos fueron la Escala sobre la Calidad de cuidados de enfermería y la escala de satisfacción según percepción del usuario. Los resultados evidenciaron que el 48% de pacientes consideró la atención como regular y el 46,67% manifestó estar satisfechos con el cuidado recibido. Se concluyó que existe relación significativa entre las dos variables (19).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de cuidados de enfermería

Cabe iniciar este apartado, señalando que la calidad de cuidados de enfermería es el resultado que se alcanza mediante la gerencia del cuidado para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, paciente, familia y la comunidad en general (20). Para poder lograrlo, es necesario que los profesionales de enfermería apliquen procesos sustentados en

evidencias, para responder a los requerimientos que cada paciente presenta, de ahí que se señale que la calidad del cuidado enfermero es un conjunto de prácticas adecuadas y la utilización eficiente de los recursos, con el fin de obtener un grado de satisfacción en los pacientes, respecto a la atención recibida (21).

Otra interesante definición señala que la calidad de los cuidados sanitarios son las propiedades que proporciona el servicio para lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes, llevado al campo de la enfermería se adecúa esta definición, entendiéndose como la forma en que los profesionales de enfermería llevan a cabo sus intervenciones de forma segura y oportuna para satisfacer las necesidades de los pacientes (22).

Es importante señalar aquí que el cuidado del ser humano es la misión central de la labor enfermera, buscando atender a los pacientes en función a su sentir y necesidades, con la finalidad de contribuir en la recuperación de la salud, promoción de la misma y su mantenimiento (23).

Cuidados enfermeros a pacientes del servicio de quimioterapia

La labor enfermera cobra especial relevancia en el caso de pacientes que pasan por procesos de quimioterapia, definida como el uso de medicamentos contra el cáncer que pueden ser suministrados por vía intravenosa o por vía oral (24), proceso que requiere de asistencia y cuidados por parte de las enfermeras, quienes acompañan y asisten a los pacientes en el proceso, asumiéndose muchas veces como intervenciones que van más allá de los aspectos clínicos para transformarse en una misión que pretende dar soporte físico, emocional y psicológico a los pacientes. Conviene señalar que el cáncer de por sí, es una enfermedad que afecta de manera diversa a cada paciente, pero sobre todo a nivel psicológico, fisiológico y social, dado que las primeras ideas que surgen en la mente de la persona están asociadas al sufrimiento y a la muerte (25).

Estos criterios se dan de manera inmediata desde que los pacientes son diagnosticados con cáncer, pasando por una serie de crisis y cambios que muchas veces derivan en un rompimiento del equilibrio biopsicosocial, pues lo que se busca inconsciente o conscientemente es ir adaptándose a una nueva realidad, para superar el proceso y recuperarse hasta el alcanzar el equilibrio nuevamente (25). A todo ello se suma que de acuerdo a algunos autores, la morbilidad en pacientes con cáncer se puede medir en función a tres métodos primarios; el primero es la calidad de vida, el segundo la satisfacción que tienen los pacientes y el tercerro la valoración de sus necesidades (26).

2.2.1.1. Teorías de la variable calidad de los cuidados de enfermería

En primera instancia, emerge aquí la figura de Florence Nightingale, pionera de la enfermería que resalta con especial énfasis el rol del personal enfermero y los cuidados que brinda a los pacientes. En esa medida, su teoría del entorno pone especial énfasis en el ámbito y en las condiciones en las que se despliega el cuidado a los pacientes, señalando que debe existir una preocupación real por lograr que los espacios sean iluminados, asépticos, ventilados e iluminados, no solo porque ello incide en el aspecto emocional sino también porque evita que se susciten infecciones que pudieran perjudicar la recuperación de los pacientes. Por otra parte, también señala que es necesario sistematizar la información que se maneja respecto al estado de los pacientes, con el fin de tener evidencias debidamente sustentadas para contribuir a su recuperación (27).

2.2.1.2. Dimensiones de la variable calidad de los cuidados de enfermería

Dimensión interpersonal

En esta dimensión se consideran aspectos relevantes dentro del proceso de cuidados de enfermería y que se enfocan en la comunicación que mantienen con los pacientes, la cordialidad en el trato, el respeto integral en todo lo que se refiere al proceso de atención y la empatía que emana en función al entendimiento y comprensión de las necesidades de los

pacientes (28).

Dimensión entorno confort

Esta dimensión se enfoca en la ventilación e iluminación del ambiente en el cual se desarrolla la atención y cuidados del paciente que recibe quimioterapia; la alimentación que debe ser acorde a la realidad y necesidades de cada paciente, mientras la privacidad, la limpieza y el orden se convierten en un elemento primordial para desarrollar el servicio de manera óptima, sin dejar de lado un elemento como el descanso que es impostergable en este tipo de pacientes (28).

2.2.2. Satisfacción de pacientes

Una de las formas en las que se puede valorar la seguridad y el bienestar de los pacientes es a través de apreciación que ellos poseen respecto al cuidado que reciben dentro de las instalaciones hospitalarias, y que a su vez permite tener conocimiento respecto a la satisfacción o insatisfacción que ellos perciben, más aún si se menciona que la satisfacción es definida como una parte inherente al servicio sanitario y consiste en la evaluación que realizan los pacientes respecto a la calidad del cuidado que reciben por parte del personal de enfermería (28).

Este factor es de suma relevancia dentro del contexto de atención a pacientes que reciben quimioterapia, pues es la única manera de poder verificar si la atención que se están brindando se encuentra dentro de los estándares de calidad establecidos. En este caso específicos se contempla también el cumplimiento de protocolos, pero, sobre todo, el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería para que los pacientes puedan sobrellevar cada uno de los procedimientos a los que se ven sometidos, así como a los

efectos propios de la quimioterapia, considerando componentes como la equidad, el respeto a los derechos, la autonomía y, especialmente, la dignidad (29).

Desde esa perspectiva, las dimensiones que se han establecido para efectos de esta investigación contemplan todos aquellos aspectos que son tomados en cuenta por los pacientes para evaluar la calidad del cuidado enfermero y que sirven como punto de referencia para optimizar los procesos que se llevan a cabo dentro del servicio de quimioterapia.

2.2.2.1. Teorías de enfermería

La teoría que se acoge en este trabajo de investigación se basa en las propuestas realizadas por Jane Watson, quien promueve la comprensión del ser humano para responder a las necesidades que presenta y que requieren de atención. En ese sentido, la teoría fenomenológica que ella sustenta se orienta a buscar mecanismos para poder entender lo que siente y padece el paciente, con el fin de brindar los cuidados humanizados a los que están llamados los profesionales de enfermería. Desde ese punto de vista, lo que se fomenta es el bienestar del ser humano y para poder responder a ello, es necesario que los enfermeros asuman posturas a partir del paciente y de todo lo que implica para ellos pasar por procesos de enfermedad; en este caso por quimioterapia, procedimiento que genera incertidumbre, miedo y reacciones físicas, emocionales y psicológicas que pueden afectar severamente el equilibrio de la persona (30).

2.2.2.2. Dimensiones de la variable satisfacción del paciente

Dimensión técnico profesional

Esta dimensión se refiere a los conocimientos que tienen los profesionales de enfermería y que se evidencian durante el cuidado que brindan a los pacientes; asimismo se consideran los procedimientos que llevan a cabo para cada intervención, las habilidades que ponen en práctica y las destrezas que tienen para desarrollar los cuidados respectivos (31).

Dimensión confianza

Se enfoca en buscar la empatía con el paciente, para poder entender lo que vive, siente y padece, de forma que se pueda responder a sus necesidades. Otro aspecto que surge aquí en la comprensión que debe existir ante las actitudes y manifestaciones de la persona, para poder darles apoyo emocional, todo dentro del marco de respeto que debe existir entre enfermera – paciente (31).

Dimensión educación del paciente

En este rubro se encuentran las acciones de orientación que brinda el personal de enfermería para poder establecer acciones de prevención y fortalecer todo el proceso mediante intervenciones educativas (31).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación positiva y significativa entre cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión interpersonal y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre la dimensión interpersonal y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión entorno-confort y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre la dimensión entorno-confort y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se hará uso del método hipotético deductivo, sustentado en la teoría respecto a las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes dentro del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima, formulando las hipótesis que serán contrastadas posteriormente (32).

3.2. Enfoque de la investigación

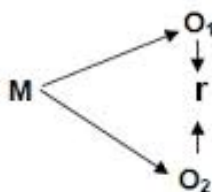
El enfoque será cuantitativo, pues se busca realizar mediciones de las variables de estudio, para lo cual se hará uso de procedimientos y análisis estadísticos que permitan cuantificar los resultados que se pueden generalizar en otros ámbitos y contextos que indaguen respecto a esta problemática de investigación (32).

3.3. Tipo de investigación

La investigación será de tipo básica ya que se pretende enriquecer la teoría acerca de las variables de estudio, en función a los resultados que se obtengan durante el proceso (32). En este sentido, cabe resaltar el aporte de este trabajo, ya que los estudios respecto a las variables calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de pacientes dentro del entorno del servicio de quimioterapia aún son muy escasos en el Perú.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño elegido es no experimental, pues no se manipularán las variables y transversal porque la información se recogerá en un solo momento, tal como se hallen. El alcance será descriptivo-correlacional. Descriptivo ya que permitirá realizar la descripción de las características propias de la problemática y correlacional porque busca determinar las posibles relaciones entre variables (32).



M : Muestra

O1: Calidad del cuidado de enfermería

O2: Satisfacción del paciente

R: relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población se define como el conjunto individuos o elementos que tienen características similares (32). En este caso, se han considerado a 150 pacientes del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria de un hospital de Lima. Para la elección de la población se han considerado los siguientes criterios:

Criterio de inclusión

- Pacientes que reciben quimioterapia en un hospital de Lima, durante el periodo octubre – diciembre de 2021.
- Pacientes que acepten formar parte de la investigación.
- Pacientes entre 20 y 30 años.

Criterios de exclusión

- Pacientes menores de 18 años que se encuentren recibiendo el servicio de quimioterapia durante el periodo de estudio establecido.
- Pacientes que no acepten formar parte de la investigación.

Muestra

Se ha considerado incluir a toda la población: 150 pacientes del Servicio de Quimioterapia de un hospital de Lima.

Muestreo

Se utilizará el muestreo no probabilístico que es una técnica, que permite a la investigadora tomar en cuenta a toda la población en función de criterios de conveniencia, dado que se tiene acceso a la muestra y se considera que puede reflejar mejor los resultados de estudio (37).

3.6. Variables y operacionalización

Las variables son:

V1: Calidad de cuidados de enfermería

V2: Satisfacción del paciente

Ambas variables son cualitativas, de medición nominal.

Variable 1: calidad del cuidado de enfermería

Definición operacional de la variable: Conjunto de las prácticas más adecuadas y la utilización eficiente de los recursos por parte de las enfermeras del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima, con el fin de obtener un grado de satisfacción en los pacientes, respecto a la atención recibida en función a dos dimensiones interpersonal y entorno-confort, que serán medidas a través de un cuestionario.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Interpersonal	1. Las enfermeras (os) lo saludan al ingresar a su ambiente	Nominal	0-15 mala 16-21 – regular 22-28 buena
	2. Las enfermeras (os) se identifican con su nombre al ingresar.		
	3. Las enfermeras (os) lo llaman por su nombre.		
	4. Las enfermeras (os) se muestran amables al momento de atenderlo.		
	5. Las enfermeras (os) lo llaman a Ud, por el número de mama que se encuentra.		
	6. Las enfermeras (os) permiten que Ud. exprese sus preocupaciones y temores.		
	7. Las enfermeras preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene en forma periódica y regular.		
	8. Las enfermeras (os) solicitan su colaboración al momento q van a realizarse algún procedimiento.		
	9. Cuando Ud., llama a la enfermera acude de manera inmediata.		
	10. Cuando Ud., realiza una pregunta la enfermera, le contesta con términos sencillos que pueda entender.		
	11. Cuando las enfermeras se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables.		
	12. Cuando recibe visitas de sus familiares las enfermeras tienen un trato cordial hacia ellos.		
	13. Ud., observa que las enfermeras (os) respetan sus costumbres y creencias.		
	14. Si Ud., tuene dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.		
Entorno-confort	15. Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinda los alimentos adecuados.		0-19 mala 20-24 regular 25-28 buena
	16. Las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde se encuentra hospitalizado se encuentra limpio.		
	17. Observa Ud. que las enfermeras (os) se preocupan por cuidar su privacidad.		
	18. Observa Ud. que las enfermeras (os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización.		
	19. Observa Ud. que las enfermeras (os) se preocupan porque descansen		
	20. Observa Ud. que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde están hospitalizado tengan buena ventilación.		
	21. Observa Ud. que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde están hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.		
	22. Observa Ud. descansa las enfermeras (os) interrumpen su descanso reiteradas beses para darle su medicamento.		
	23. Observa limpio en ambiente donde se encuentra hospitalizado		
	24. Tiene buena iluminación el ambiente donde se encuentra hospitalizado		
	25. Observa ordenado el ambiente donde está hospitalizado		
	26. Cuenta con una buena ventilación el ambiente donde se encuentra hospitalizado		
	27. Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso		
	28. Durante su estancia en el hospital, Ud. Se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera		

Variable 2: satisfacción de pacientes

Definición operacional: Una parte inherente al servicio sanitario y consiste en la evaluación que realizan los pacientes respecto a la calidad del cuidado que reciben por parte del personal de enfermería del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima, considerando las dimensiones técnico profesional, confianza y educación del paciente, que serán medidas a través de un cuestionario.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Técnico profesional	1. La enfermera le explica cómo llevar a cabo las indicaciones médicas.	Nominal	Satisfacción completa 42-54
	2. La enfermera muestra habilidad al asistir al médico en los procedimientos que realizas.		
	3. La enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.		
	4. La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.		
	5. La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.		
	6. Existe una buena comunicación con la enfermera.		Satisfacción intermedia 30-41
7. La enfermera se muestra contenta cuando la atiende			
Confianza	8. Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.		
	9. La enfermera es capaz de entender cómo se siente.		
	10. Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar un problema.		
	11. La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.		
	12. La enfermera tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.		
	13. La enfermera tiene tiempo para atender a los pacientes.		
	14. Hablar con la enfermera le hace sentir mejor.		
	15. Se siente discriminado o marginado por la enfermera.		Insatisfacción 18-29
Educación del paciente	16. La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible		
	17. La enfermera le orienta de forma práctica con información pertinente.		
	18. La enfermera le explica con detalle acerca de los exámenes a realizar.		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica es la encuesta. El instrumento para la variable calidad de cuidados de enfermería es el cuestionario y para medir la variable satisfacción de los pacientes también se empleará un cuestionario.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Ficha técnica 1

Denominación: cuestionario para medir la variable calidad del cuidado de enfermería.

Autor: Adaptado por Escobar (2015).

Ejecución: individual y grupal

Duración: 30 minutos

Población de aplicabilidad: pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.

Descripción:

Dimensiones: dimensión interpersonal, con 14 ítem y dimensión entorno-confort con 14 ítem.

Forma de calificación:

Para la dimensión interpersonal: 0-15 mala; 16-21 – regular y 22-28 buena

Para la dimensión entorno – confort: 0-19 mala; 20-24 regular y 25-28 buena

Ficha técnica 2

Denominación: Cuestionario para medir la variable satisfacción laboral.

Autor: Adaptado de Echenique (2020)

Ejecución: individual

Duración: 30 minutos

Población de aplicabilidad: pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.

Descripción:

Dimensiones: dimensión técnico-profesional, con 6 ítem; dimensión confianza con 9 ítem y educación del paciente con 3 ítem.

Forma de calificación:

Satisfacción completa: 42-54

Satisfacción intermedia: 30-41

Insatisfacción: 18-29

3.7.3. Validación

La validación para el instrumento que mide la variable cuidados de enfermería fue realizada por Escobar en el año 2015, a través del criterio de juicio de expertos. Del mismo modo, el instrumento para medir la variable satisfacción del paciente se utilizó este mismo método por Echenique en el año 2020.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad para el instrumento calidad de cuidados de enfermería realizada por Escobar en el 2015, obtuvo un Alfa de Cronbach de ,819. Para el caso de la variable satisfacción de pacientes, la confiabilidad la llevó a cabo Echenique en el año 2020, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,96.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se iniciará el procedimiento elaborando una tabla matriz que servirá para vaciar los obtenidos durante la recolección de datos. Posteriormente, esta base ayudará a trasladar la información al Software SPSS vs. 26 para efectuar las estadísticas descriptivas e inferenciales. En la fase descriptiva se realizarán las tablas y figuras que contribuyan a

presentar los niveles alcanzados en cada variable y dimensión. Las estadísticas inferenciales permitirán llevar a cabo la contrastación de hipótesis y determinar los niveles de relación entre variables.

3.9. Aspectos éticos

Esta investigación seguirá estrictamente los principios de la bioética que se detallan a continuación y que son inherentes a todo estudio que se elabore dentro del ámbito de la salud.

Principio de autonomía

Se aplicará al momento de entablar contacto los pacientes que reciben quimioterapia ambulatoria para explicarles en qué consiste la investigación, de forma que ellos puedan decidir si participan o no del estudio. Su conformidad para participar se cristalizará con la firma del consentimiento informado.

Principio de beneficencia

Consiste en informar a los pacientes que reciben quimioterapia ambulatoria los beneficios que conlleva su participación para ellos y la sociedad.

Principio de maleficencia

Cada uno de los pacientes sabrá que no existe riesgo alguno para su bienestar o salud; por el contrario, se incidirá en los aportes que tiene para optimizar los cuidados de enfermería.

Principio de justicia

Se fundamenta en el trato respetuoso, cordial e igualitario que, de manera directa o indirecta recibirán todos los participantes.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021																			
	Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación de la problemática			X	X																
Indagación del material bibliográfico			X	X	X	X	X	X												
Elaborar problemática y marco teórico			X	X	X	X	X	X												
Redacción de la justificación			X	X	X	X	X	X												
Establecimiento de los objetivos.			X	X	X	X	X	X												
Redacción de marco metodológico			X	X	X	X	X	X												
Especificación de procedimientos para seleccionar población y muestra					X	X	X	X	X	X										
Precisión de técnicas e instrumentos para recolección de datos						X	X	X	X											
Elaboración de aspectos éticos							X	X	X											
Determinación de técnicas para el análisis									X	X										
Elaboración de propuesta administrativa									X	X										
Anexos									X	X										
Presentación del proyecto para aprobación										X	X									
Aplicación de instrumentos										X	X	X	X	X	X					
Elaboración de Informe Final										X	X	X	X	X	X	X	X			
Sustentar																	X	X		

4.2. Presupuesto

Bienes		
Material de oficina	Cantidad	Costo
Papel		50.00
Grapas	1 caja	10.00
Laptop	1	2600.00
TOTAL		2660.00
Servicios		
Copias		50.00
Impresiones		120.00
Anillados		20.00
Estatígrafo		1000.00
Digitador		200.00
Internet		200.00
Viáticos		500.00
Pasajes		160.00
TOTAL		2250.00
Consolidado		
Bienes		2260.00
Servicios		2250.00
Total, netos soles S/.		4910.00

Financiamiento de la investigación

Será autofinanciado.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Naciones Unidas. El cáncer mató a diez millones de personas en 2020, la mayoría en países de renta baja y media. [Internet]. 2021. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2021/02/1487492>
3. Consejo Internacional de Enfermeras. Escasez mundial de enfermería y retención de enfermeras. [Internet]. 2020. Disponible desde: https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20Policy%20Brief_Nurse%20Shortage%20and%20Retention_SP.pdf
4. Instituto Nacional del Cáncer. Quimioterapia intravenosa. [Internet]. 2021. Disponible en: <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/quimioterapia-intravenosa>
5. Félix M, Vicente MA, De La Cruz C. Conocimiento e implementación de la seguridad del paciente quirúrgico en una institución pediátrica del sureste de México. [Internet] 2016; 15(3). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457848199007.pdf>
6. Estrada C, González LD. Sucesos adversos relacionados con el acto quirúrgico en una institución de salud de tercer nivel. Revista Cubana de Salud Pública. [Internet] 2018; 44(3). Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2018.v44n3/e998/>
7. De Arco OC. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Univ. Salud. [Internet] 2018; 20(2): 171-182. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>
8. Colegio de Enfermeros del Perú. Transparencia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2021. [Internet]. 2021. Disponible desde: <https://www.cep.org.pe/>

9. Goyzueta A. Proceso de cuidado de enfermería en un paciente oncológico. Peruvian Journal of Health Care and Global Health. [Internet] 2020; 4(1). Disponible en: <http://revista.uch.edu.pe/index.php/hgh/article/view/55>
10. Delgado T. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería. [Tesis de maestría] México: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 2018. Obtenido en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/1163>
11. Karimi T. Satisfaction with Nursing Care among Cancer Patients Admitted In Oncology Wards at a National Referral Hospital in Kenya. Saudi Journal of Nursing and Health Care. [Internet]. 2019; 2(11): 374-380. Obtenido en: https://saudijournals.com/media/articles/SJNHC_211_374-380.pdf
12. Amena S, Wafaa M, Eman B. Elderly Cancer patients Satisfaction with quality of nursing care in day care unit at oncology center Mansoura University. Journal of Nursing and Health Science. [Internet]. VII (6): 1-10. Obtenido en: <http://dx.doi.org/10.9790/1959-0706070110>
13. Skhvitaridze N, Lobjanidze T, Papidse U, Barjadze E, Landi N. Patient satisfaction with the quality of nursing care: A cross-sectional study. European Journal of Public Health. [Internet]. 2020. Obtenido en: <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckaa166.625>
14. Githemo K, Karani A, Ogutu M, Gachoka H. Evaluation of Patient Satisfaction with Nursing Care at Two Public Hospitals in Kenya: An Interventional Study. Nursing & Healthcare International Journal. [Internet]. 2018, 2(4): 1-8. Obtenido en: <https://medwinpublishers.com/NHIJ/NHIJ16000151.pdf>
15. Culquitante, K. Calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente oncológico, Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Norte, Trujillo 2019. [Tesis de titulación] Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, 2019. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5529>

16. García, M. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, Febrero, 2019. [Tesis de titulación] Piura: Universidad Nacional de Piura, 2019. Obtenido en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1620/ENF-GAR-CAL-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Ayala K. Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II – 2 Sullana, Setiembre – Diciembre 2018. [Tesis de titulación] Piura: Universidad César Vallejo, 2018. Obtenido en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25783/Ayala_JK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Arroyo L. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente oncológico Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. [Tesis de titulación] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2018. Obtenido en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11778?show=full#:~:text=de%20Segunda%20Especialidad-,Calidad%20de%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa%20y%20satisfacci%C3%B3n%20del,Hospital%20Regional%20Eleazar%20Guzman%20Barron&text=EI%2056%25%20de%20los%20pacientes,recibidos%20y%20el%2044%25%20satisfacci%C3%B3n.>
19. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del Servicio de Emergencia del Hospital Belén Trujillo. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2018. Obtenido en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. Ramírez C, Perdomo A. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Av enferm.* [Internet]. 2013; XXXI (1): 42-51. Obtenido en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005
21. Molina J, Vaca J, Muñoz P, Cabascango K, Casbacango C. Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica. *Index Enferm.* [Internet]. 2016; 25(3). Obtenido en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200006
22. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus.* [Internet]. 2021; 5(14). Obtenido en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
23. Ramírez M. Nursing care, relevance in the contexto of the COVID-19 pandemic. *Scholar Department of Nursing.* [Internet] 2020; 9 (1). Disponible en: <https://orcid.org/0000-0003-1439-4162>
24. American Cancer Society. Quimioterapia para el cáncer de seno. [Internet] 2021 [Consultado 22 Octubre 2021]. Obtenido en: <https://www.cancer.org/es/cancer/cancer-de-seno/tratamiento/quimioterapia-para-el-cancer-de-seno.html>
25. Borré Y, Prada S, Arrieta A, De La Hoz Y, Jiménez Y, Santos C. Importance of nursing care in patients with breast cancer: A narrative review. *Salud Uninorte.* [Internet]. 2018; 34(2): 475-493. Obtenido en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v34n2/2011-7531-sun-34-02-475.pdf>
26. Aya L, Sepulveda G. Care needs of cancer patients undergoing ambulatory treatment. *Enferm. glob.* [Internet]. 2020; 16(45): 369-383. Obtenido en: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.1.231681>

27. Bradsahw NA. Florence Nightingale (1820 -1919): una maestra de datos inesperada. [Internet]*. 2020; 59(277): 1-6. Disponible desde: <https://www.medigraphic.com/pdfs/abril/abr-2020/abr20277i.pdf>
28. Mas R, Barona C, Carregui S, Ibañez N, Margaix L, Escribá V. Satisfacción de las mujeres con la experiencia del parto: validación de la Mackey Satisfaction Childbirth Rating Scale. *Gac. Sanit.* [Internet]*. 2012 [acceso 8 de Jul. de 2021]; 26(3); 236-242. Disponible desde: <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2011.09.019>
29. Lafaurie M, Angarita M, Chilatra C. Atención humanizada del embarazo: la mirada de gestantes que acuden a una unidad hospitalaria de salud. *Enfermería Actual de Costa Rica.* [Internet]*. 2020; 38; 236-242. Disponible desde: <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2011.09.019>
30. Escobar D. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de oncología del Hospital Essalud Daniel Alcides Carrión Tacna-2015. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2015. Obtenido en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2177>
31. Cruz C. La naturaleza del cuidado humanizado. *Enfermería: cuidados humanizados.* [Internet]. 2020; 9(1); 21-32. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22235/ech.v9i1.2146>
32. Hernández R, Mendoza CP. Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

“CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES DEL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA DE UN HOSPITAL DE LIMA”

FORMULACION DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima? ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno-confort y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima? 	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar cuál es la relación entre la dimensión interpersonal y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima. Determinar cuál es la relación entre la dimensión entorno-confort y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima 	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión interpersonal y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre la dimensión interpersonal y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión entorno-confort y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre la dimensión entorno-confort y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.</p>	<p>VARIABLE 1: calidad de atención de enfermería</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> Interpersonal Entorno-confort <p>VARIABLE 2: satisfacción de pacientes</p> <p>DIMENSIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> Técnico profesional Confianza Educación del paciente 	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACION: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACION:</p> <p>Método: hipotético deductivo Tipo: básica Alcance: descriptivo correlacional Diseño: no experimental - transversal</p> <p>POBLACION/MUESTRA:</p> <p>150 pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA

DATOS GENERALES

- Edad: años.
- Sexo Femenino () Masculino ()
- Estado civil: Soltero () Conviviente ()
 Divorciado () Separado ()
 Viudo () Casado ()
- Grado de instrucción:

Primaria C. (<input type="checkbox"/>)	Primaria I: (<input type="checkbox"/>)
Secundaria C. (<input type="checkbox"/>)	Secundaria I: (<input type="checkbox"/>)
Superior C. (<input type="checkbox"/>)	Superior I: (<input type="checkbox"/>)
Analfabeto C. (<input type="checkbox"/>)	
- Condición laboral:

Independencia. (<input type="checkbox"/>)	Dependiente (<input type="checkbox"/>)
Su casa. (<input type="checkbox"/>)	Otro. (<input type="checkbox"/>)

N° ITEM	PREGUNTAS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
DIMENSIÓN INTERPERSONAL				
01	Las enfermeras (os) lo saludan al ingresar a su ambiente			
02	Las enfermeras (os) se identifican con su nombre al ingresar.			
03	Las enfermeras (os) lo llaman por su nombre.			
04	Las enfermeras (os) se muestran amables al momento de atenderlo.			
05	Las enfermeras (os) lo llaman a Ud, por el número de mama que se encuentra.			
06	Las enfermeras (os) permiten que Ud. exprese sus preocupaciones y temores.			
07	Las enfermeras preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene en forma periódica y regular.			
08	Las enfermeras (os) solicitan su colaboración al momento q van a realizarse algún procedimiento.			
09	Cuando Ud., llama a la enfermera acude de manera inmediata.			
10	Cuando Ud., realiza una pregunta la enfermera, le contesta con términos sencillos que pueda entender.			
11	Cuando las enfermeras se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables.			
12	Cuando recibe visitas de sus familiares las enfermeras tienen un trato cordial hacia ellos.			
13	Ud., observa que las enfermeras (os) respetan sus costumbres y creencias.			
14	Si Ud., tuene dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.			

DIMENSIÓN ENTORNO - CONFORT				
15	Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinda los alimentos adecuados.			
16	Las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde se encuentra hospitalizado se encuentra limpio.			
17	Observa Ud. que las enfermeras (os) se preocupan por cuidar su privacidad.			
18	Observa Ud. que las enfermeras (os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización.			
19	Observa Ud. que las enfermeras (os) se preocupan porque descansa			
20	Observa Ud. que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde están hospitalizado tengan buena ventilación.			
21	Observa Ud. que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde están hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.			
22	Observa Ud. descansa las enfermeras (os) interrumpen su descanso reiteradas veces para darle su medicamento.			
23	Observa limpio en ambiente donde se encuentra hospitalizado			
24	Tiene buena iluminación el ambiente donde se encuentra hospitalizado			
25	Observa ordenado el ambiente donde está hospitalizado			
26	Cuenta con una buena ventilación el ambiente donde se encuentra hospitalizado			
27	Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso			
28	Durante su estancia en el hospital, Ud. Se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera			

Instrumento para medir la variable satisfacción de pacientes

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Nunca	A veces	Siempre
DIMENSIÓN 1: Técnico profesional				
1	La enfermera le explica cómo llevar a cabo las indicaciones médicas.			
2	La enfermera muestra habilidad al asistir al médico en los procedimientos que realizas.			
3	La enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.			
4	La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.			
5	La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.			
6	Existe una buena comunicación con la enfermera.			
DIMENSIÓN 2: Confianza				
7	La enfermera se muestra contenta cuando la atiende			
8	Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.			
9	La enfermera es capaz de entender cómo se siente.			
10	Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar un problema.			
11	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.			
12	La enfermera tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.			
13	La enfermera tiene tiempo para atender a los pacientes.			
14	Hablar con la enfermera le hace sentir mejor.			
15	Se siente discriminado o marginado por la enfermera.			
DIMENSIÓN 3: Educación al paciente				
16	La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible			
17	La enfermera le orienta de forma práctica con información pertinente.			
18	La enfermera le explica con detalle acerca de los exámenes a realizar.			

Anexo 3: Validez del instrumento

Validación del instrumento para la variable calidad de cuidados de enfermería

VALIDACIÓN POR LOS EXPERTOS

EXPERTO N° 01

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

Preguntas	Escala de medición				
	1	2	3	4	5
1. Las enfermeras (os) lo saludan al ingresar a su ambiente	1	2	3	4	5
2. Las enfermeras (os) se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario.	1	2	3	4	5
3. Las enfermeras (os) lo llaman por su nombre.	1	2	3	4	5
4. Las enfermeras (os) se muestran amables al momento de atenderlo.	1	2	3	4	5
5. Las enfermeras (os) lo llaman a Ud., por el número de cama donde se encuentra.	1	2	3	4	5
6. Las enfermeras (os) permiten que Ud., exprese sus preocupaciones y temores.	1	2	3	4	5
7. Las enfermeras preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene en forma periódica y regular.	1	2	3	4	5
8. Las enfermeras (os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle algún procedimientos.	1	2	3	4	5
9. Cuando Ud., llama a la enfermera acude de manera inmediata.	1	2	3	4	5
10. Cuando Ud., realiza una pregunta la enfermera, le contesta con términos sencillos que pueda entender.	1	2	3	4	5
11. Cuando las enfermeras se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables.	1	2	3	4	5
12. Cuando recibe visitas de sus familiares las enfermeras tienen un trato cordial hacia ellos.	1	2	3	4	5
13. Ud., observa que las enfermeras (os) respetan sus costumbres y creencias.	1	2	3	4	5
14. Si Ud., tiene mucho dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.	1	2	3	4	5
15. Las enfermeras (os) muestran preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados.	1	2	3	4	5
16. Las enfermeras (os) se preocupan porque el ambiente donde se encuentra hospitalizado se encuentre limpio.	1	2	3	4	5
17. Observa Ud., que las enfermeras (os) se preocupan por cuidar su privacidad.	1	2	3	4	5
18. Observa Ud., que las enfermeras (os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización.	1	2	3	4	5
19. Observa Ud., que las enfermeras (os) se preocupan porque descanse.	1	2	3	4	5
20. Observa Ud., que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación.	1	2	3	4	5
21. Observa Ud., que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.	1	2	3	4	5
22. Cuando Ud., descansa las enfermeras (os) interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos.	1	2	3	4	5
23. Observa limpio el ambiente donde se encuentra hospitalizado	1	2	3	4	5
24. Tiene buena iluminación el ambiente donde se encuentra hospitalizado	1	2	3	4	5
25. Observa ordenado el ambiente donde está hospitalizado.	1	2	3	4	5
26. Cuenta con una buena ventilación el ambiente donde se encuentra hospitalizado	1	2	3	4	5
27. Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso	1	2	3	4	5
28. Durante su estancia en el hospital, Ud., se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera.	1	2	3	4	5
29. ¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendría que incrementar o que aspectos habría que suprimirse?	<p>disposición por medicamentos</p>				


 ESPERANZA FRÍAS RAMOS DE LA BVA
 FIRMA DE EXPERTO
 CENTRO
 CSP 1992
 RE. 1417

EXPERTO Nº 02

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

Preguntas	Escala de medición				
1. Las enfermeras (os) lo saludan al ingresar a su ambiente	1	2	3	4	5
2. Las enfermeras (os) se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario.	1	2	3	4	5
3. Las enfermeras (os) lo llaman por su nombre.	1	2	3	4	5
4. Las enfermeras (os) se muestran amables al momento de atenderlo.	1	2	3	4	5
5. Las enfermeras (os) lo llaman a Ud., por el número de cama donde se encuentra.	1	2	3	4	5
6. Las enfermeras (os) permiten que Ud., exprese sus preocupaciones y temores.	1	2	3	4	5
7. Las enfermeras preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene en forma periódica y regular.	1	2	3	4	5
8. Las enfermeras (os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle algún procedimientos.	1	2	3	4	5
9. Cuando Ud., llama a la enfermera acude de manera inmediata.	1	2	3	4	5
10. Cuando Ud., realiza una pregunta la enfermera, le contesta con términos sencillos que pueda entender.	1	2	3	4	5
11. Cuando las enfermeras se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables.	1	2	3	4	5
12. Cuando recibe visitas de sus familiares las enfermeras tienen un trato cordial hacia ellos.	1	2	3	4	5
13. Ud., observa que las enfermeras (os) respetan sus costumbres y creencias.	1	2	3	4	5
14. Si Ud., tiene mucho dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.	1	2	3	4	5
15. Las enfermeras (os) muestran preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados.	1	2	3	4	5
16. Las enfermeras (os) se preocupan porque el ambiente donde se encuentra hospitalizado se encuentre limpio.	1	2	3	4	5
17. Observa Ud., que las enfermeras (os) se preocupan por cuidar su privacidad.	1	2	3	4	5
18. Observa Ud., que las enfermeras (os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización.	1	2	3	4	5
19. Observa Ud., que las enfermeras (os) se preocupan porque descanse.	1	2	3	4	5
20. Observa Ud., que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación.	1	2	3	4	5
21. Observa Ud., que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.	1	2	3	4	5
22. Cuando Ud., descansa las enfermeras (os) interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos.	1	2	3	4	5
23. Observa limpio el ambiente donde se encuentra hospitalizado	1	2	3	4	5
24. Tiene buena iluminación el ambiente donde se encuentra hospitalizado	1	2	3	4	5
25. Observa ordenado el ambiente donde está hospitalizado.	1	2	3	4	5
26. Cuenta con una buena ventilación el ambiente donde se encuentra hospitalizado	1	2	3	4	5
27. Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso.	1	2	3	4	5
28. Durante su estancia en el hospital, Ud., se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera.	1	2	3	4	5
29. ¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrá que incrementar o que aspectos habría que suprimirse?					
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> paciente. disminuir hacinamiento de </div>					


 Pamela Zacuri Naupari
 Enfermera CEP: 19456


FIRMA DEL EXPERTO

EXPERTO N°03

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

Preguntas	Escala de medición				
	1	2	3	4	5
1. Las enfermeras (os) lo saludan al ingresar a su ambiente	1	2	3	4	5
2. Las enfermeras (os) se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario.	1	2	3	4	5
3. Las enfermeras (os) lo llaman por su nombre.	1	2	3	4	5
4. Las enfermeras (os) se muestran amables al momento de atenderlo.	1	2	3	4	5
5. Las enfermeras (os) lo llaman a Ud., por el número de cama donde se encuentra.	1	2	3	4	5
6. Las enfermeras (os) permiten que Ud., exprese sus preocupaciones y temores.	1	2	3	4	5
7. Las enfermeras preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene en forma periódica y regular.	1	2	3	4	5
8. Las enfermeras (os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle algún procedimientos.	1	2	3	4	5
9. Cuando Ud., llama a la enfermera acude de manera inmediata.	1	2	3	4	5
10. Cuando Ud., realiza una pregunta la enfermera, le contesta con términos sencillos que pueda entender.	1	2	3	4	5
11. Cuando las enfermeras se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables.	1	2	3	4	5
12. Cuando recibe visitas de sus familiares las enfermeras tienen un trato cordial hacia ellos.	1	2	3	4	5
13. Ud., observa que las enfermeras (os) respetan sus costumbres y creencias.	1	2	3	4	5
14. Si Ud., tiene mucho dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.	1	2	3	4	5
15. Las enfermeras (os) muestran preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados.	1	2	3	4	5
16. Las enfermeras (os) se preocupan porque el ambiente donde se encuentra hospitalizado se encuentre limpio.	1	2	3	4	5
17. Observa Ud., que las enfermeras (os) se preocupan por cuidar su privacidad.	1	2	3	4	5
18. Observa Ud., que las enfermeras (os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización.	1	2	3	4	5
19. Observa Ud., que las enfermeras (os) se preocupan porque descanse.	1	2	3	4	5
20. Observa Ud., que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación.	1	2	3	4	5
21. Observa Ud., que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.	1	2	3	4	5
22. Cuando Ud., descansa las enfermeras (os) interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos.	1	2	3	4	5
23. Observa limpio el ambiente donde se encuentra hospitalizado	1	2	3	4	5
24. Tiene buena iluminación el ambiente donde se encuentra hospitalizado	1	2	3	4	5
25. Observa ordenado el ambiente donde está hospitalizado.	1	2	3	4	5
26. Cuenta con una buena ventilación el ambiente donde se encuentra hospitalizado	1	2	3	4	5
27. Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso.	1	2	3	4	5
28. Durante su estancia en el hospital, Ud., se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera.	1	2	3	4	5
29. ¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrá que incrementar o que aspectos habría que suprimirse?					
.....					
.....					
.....					


Yemile Porfilla Barinotto
 LIC. ENFERMERIA
 CEP: 37687 REE: 6320
 FIRMASUD
FIRMA DEL EXPERTO

EXPERTO Nº 04

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

Preguntas	Escala de medición				
1. Las enfermeras (os) lo saludan al ingresar a su ambiente	1	2	3	4	5
2. Las enfermeras (os) se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario.	1	2	3	4	5
3. Las enfermeras (os) lo llaman por su nombre.	1	2	3	4	5
4. Las enfermeras (os) se muestran amables al momento de atenderlo.	1	2	3	4	5
5. Las enfermeras (os) lo llaman a Ud., por el número de cama donde se encuentra.	1	2	3	4	5
6. Las enfermeras (os) permiten que Ud., exprese sus preocupaciones y temores.	1	2	3	4	5
7. Las enfermeras preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene en forma periódica y regular.	1	2	3	4	5
8. Las enfermeras (os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle algún procedimientos.	1	2	3	4	5
9. Cuando Ud., llama a la enfermera acude de manera inmediata.	1	2	3	4	5
10. Cuando Ud., realiza una pregunta la enfermera, le contesta con términos sencillos que pueda entender.	1	2	3	4	5
11. Cuando las enfermeras se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables.	1	2	3	4	5
12. Cuando recibe visitas de sus familiares las enfermeras tienen un trato cordial hacia ellos.	1	2	3	4	5
13. Ud., observa que las enfermeras (os) respetan sus costumbres y creencias.	1	2	3	4	5
14. Si Ud., tiene mucho dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.	1	2	3	4	5
15. Las enfermeras (os) muestran preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados.	1	2	3	4	5
16. Las enfermeras (os) se preocupan porque el ambiente donde se encuentra hospitalizado se encuentre limpio.	1	2	3	4	5
17. Observa Ud., que las enfermeras (os) se preocupan por cuidar su privacidad.	1	2	3	4	5
18. Observa Ud., que las enfermeras (os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización.	1	2	3	4	5
19. Observa Ud., que las enfermeras (os) se preocupan porque descansa.	1	2	3	4	5
20. Observa Ud., que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación.	1	2	3	4	5
21. Observa Ud., que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.	1	2	3	4	5
22. Cuando Ud., descansa las enfermeras (os) interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos.	1	2	3	4	5
23. Observa limpio el ambiente donde se encuentra hospitalizado	1	2	3	4	5
24. Tiene buena iluminación el ambiente donde se encuentra hospitalizado	1	2	3	4	5
25. Observa ordenado el ambiente donde está hospitalizado.	1	2	3	4	5
26. Cuenta con una buena ventilación el ambiente donde se encuentra hospitalizado	1	2	3	4	5
27. Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso.	1	2	3	4	5
28. Durante su estancia en el hospital, Ud., se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera.	1	2	3	4	5
29. ¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrá que incrementar o que aspectos habría que suprimirse?					

Como el ambiente de ambiente hospitalario presentaciones prolongada de un día en un servicio

FIRMA DEL EXPERTO

Validación de instrumento para la variable satisfacción del paciente

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CUIDADO TÉCNICO PROFESIONAL							
1.	La enfermera le explica como llevar a cabo las indicaciones médicas.	✓		✓		✓		
2.	La enfermera muestra habilidad al asistir al doctor en los procedimientos que realiza.	✓		✓		✓		
3.	La enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.	✓		✓		✓		
4.	La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.	✓		✓		✓		
5.	La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.	✓		✓		✓		
6.	Existe una buena comunicación con la enfermera	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONFIANZA							
7.	La enfermera se muestra contenta cuando le atiende.	✓		✓		✓		
8.	Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.	✓		✓		✓		
9.	La enfermera es capaz de entender cómo se siente.	✓		✓		✓		
10.	Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar de sus problemas.	✓		✓		✓		
11.	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.	✓		✓		✓		
12.	La enfermera está tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.	✓		✓		✓		
13.	La enfermera tiene paciencia para atender a los pacientes	✓		✓		✓		
14.	Hablar con la enfermera le hace sentirse mejor	✓		✓		✓		
15.	Se siente discriminado o marginado por la enfermera.	✓		✓		✓		

EDUCACIÓN AL PACIENTE							
16.	La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible.	✓		✓		✓	
17.	La enfermera le orienta en el momento adecuado.	✓		✓		✓	
18.	La enfermera explica lo suficiente acerca de los exámenes a realizar.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO DEMUESTRA SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI 31676935

Especialidad del validador MAESTRO EN SEGURIDAD DEL PACIENTE Y CALIDAD ASISTENCIAL

Lima de de 2019

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

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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CUIDADO TÉCNICO PROFESIONAL.								
1.	La enfermera le explica como llevar a cabo las indicaciones médicas.	✓		✓		✓		
2.	La enfermera muestra habilidad al asistir al doctor en los procedimientos que realiza.	✓		✓		✓		
3.	La enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.	✓		✓		✓		
4.	La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.	✓		✓		✓		
5.	La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.	✓		✓		✓		
6.	Existe una buena comunicación con la enfermera.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CONFIANZA								
7.	La enfermera se muestra contenta cuando le atiende.	✓		✓		✓		
8.	Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.	✓		✓		✓		
9.	La enfermera es capaz de entender cómo se siente.	✓		✓		✓		
10.	Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar de sus problemas.	✓		✓		✓		
11.	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.	✓		✓		✓		
12.	La enfermera está tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.	✓		✓		✓		
13.	La enfermera tiene paciencia para atender a los pacientes.	✓		✓		✓		
14.	Hablar con la enfermera le hace sentirse mejor.	✓		✓		✓		
15.	Se siente discriminado o marginado por la enfermera.	✓		✓		✓		

EDUCACIÓN AL PACIENTE							
16.	La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible.	✓		✓		✓	
17.	La enfermera le orienta en el momento adecuado.	✓		✓		✓	
18.	La enfermera explica lo suficiente acerca de los exámenes a realizar.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | | Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI. 15582044

Especialidad del validador. ESPECIALIDAD EN "CENTRO QUIRURGICO", MASTER EN "GERENCIA EN SALUD"

Lima de de 2019

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

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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CUIDADO TÉCNICO PROFESIONAL							
1.	La enfermera le explica como llevar a cabo las indicaciones médicas.	✓		✓		✓		
2.	La enfermera muestra habilidad al asistir al doctor en los procedimientos que realiza.	✓		✓		✓		
3.	La enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.	✓		✓		✓		
4.	La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.	✓		✓		✓		
5.	La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.	✓		✓		✓		
6.	Existe una buena comunicación con la enfermera.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONFIANZA							
7.	La enfermera se muestra contenta cuando le atiende.	✓		✓		✓		
8.	Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.	✓		✓		✓		
9.	La enfermera es capaz de entender cómo se siente.	✓		✓		✓		
10.	Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar de sus problemas.	✓		✓		✓		
11.	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.	✓		✓		✓		
12.	La enfermera está tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.	✓		✓		✓		
13.	La enfermera tiene paciencia para atender a los pacientes.	✓		✓		✓		
14.	Hablar con la enfermera le hace sentirse mejor.	✓		✓		✓		
15.	Se siente discriminado o marginado por la enfermera.	✓		✓		✓		

EDUCACIÓN AL PACIENTE							
16	La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible	✓		✓		✓	
17	La enfermera le orienta en el momento adecuado	✓		✓		✓	
18	La enfermera explica lo suficiente acerca de los exámenes a realizar	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Vértiz Osoreo, Jackson Joaquín

DNI: 10910402

Especialidad del validador: Neofarmacología

Verificación: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Verificación: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Calidad: Se refiere a la dificultad alguna el enunciado del ítem, es preciso, exacto y claro.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando se tiene puntaje de un subtema para toda la dimensión.

Lima, 07 de diciembre del 2019



Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del instrumento para la variable calidad de cuidados de enfermería

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S^2 i}{S^2 T} \right)$$

DONDE:

K : Número de ítems

$\sum S^2 i$: Sumatoria de la varianza por ítems.

$S^2 T$: Varianza de la escala

$$\alpha = \left(\frac{28}{27} \right) \left(1 - \frac{359,86}{4816,36} \right)$$

$$\alpha = 0,96$$

Se realizó la confiabilidad por cada dimensión:

α DE CROMBACH	DIMENSIÓN		VARIABLE GLOBAL
	Interpersonal	Entorno (Confort)	
	0,85	0,85	0,96

Confiabilidad del instrumento para la variable satisfacción del paciente

Alfa de Cronbach	N de elemento
.803	18

Anexo 5: Formato de consentimiento informado

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

Título del proyecto: “Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima”

Nombre de la investigadora principal: Lic. Enith Yamerin Lopez Alarcon.

Propósito del estudio: determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima.

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.

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

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

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

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

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° de teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° de teléfono	
Datos del testigo para los casos de pacientes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido	
DNI	
Teléfono	

Lima, 9 de octubre de 2021

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

.....
Firma del participante