



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON EL  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL  
SERVICIO DE ONCOLOGÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA,  
2022”**

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

**PRESENTADO POR:**

**CARPIO AMEZ, INDIRA BERENICE  
CODIGO ORCID: 0000-0002-3227-1935**

**ASESOR:**

**DR. MOLINA TORRES JOSE GREGORIO  
CODIGO ORCID: 0000-0002-3539-7517**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A mi madre, por ser mi fortaleza, apoyo y el ejemplo a seguir.

### **Agradecimiento**

A mi asesor y docentes de la segunda especialidad por su tiempo y paciencia compartida.

**ASESOR:**  
**DR. MOLINA TORRES JOSE GREGORIO**  
**CODIGO ORCID: 0000-0002-3539-7517**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Cardenas De Fernandez Maria Hilda

**SECRETARIO** : Dr. Arevalo Marcos Rodolfo Amado

**VOCAL** : Mg. Fuentes Siles Maria Angelica

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. EL PROBLEMA.....  | 10 |
| 1.1. Planteamiento del problema .....                      | 10 |
| 1.2. Formulación del problema .....                        | 16 |
| 1.2.1. Problema general.....                               | 16 |
| 1.2.2. Problemas específicos.....                          | 16 |
| 1.3. Objetivos de la investigación.....                    | 17 |
| 1.3.1. Objetivo General .....                              | 17 |
| 1.3.2. Objetivos específicos.....                          | 17 |
| 1.4. Justificación de la investigación .....               | 18 |
| 1.4.1. Teórica.....  | 18 |
| 1.4.2. Metodológica .....                                  | 18 |
| 1.4.3. Practica.....                                       | 18 |
| 1.5. Delimitaciones de la investigación .....              | 19 |
| 1.5.1. Temporal .....                                      | 19 |
| 1.5.2. Espacial.....                                       | 19 |
| 2. MARCO TEÓRICO.....                                      | 20 |
| 2.1. Antecedentes .....                                    | 20 |
| 2.2. Bases teóricas.....                                   | 26 |
| 2.3. Formulación de hipótesis .....                        | 32 |
| 2.3.1. Hipótesis general.....                              | 32 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas .....                         | 32 |
| 3. METODOLOGIA.....  | 33 |
| 3.1. Método de investigación.....                          | 33 |
| 3.2. Enfoque de investigación .....                        | 33 |
| 3.3. Tipo de investigación.....                            | 33 |
| 3.4. Diseño de la investigación.....                       | 33 |
| 3.5. Población muestra y muestreo .....                    | 34 |
| 3.6. Variable y operacionalizacion .....                   | 35 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 38 |

|  |    |
|--|----|
| 3.7.1. Técnica.....                                  | 38 |
| 3.7.2. Descripción de instrumentos .....             | 38 |
| 3.7.3. Validación .....                              | 39 |
| 3.7.4. Confiabilidad .....                           | 39 |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos ..... | 40 |
| 3.9. Aspectos éticos.....                            | 40 |
| 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....                    | 42 |
| 4.1. Cronograma de actividades.....                  | 42 |
| Referencias bibliográficas .....                     | 44 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia .....                | 53 |
| Anexo 2: Cuidado de enfermería .....                 | 55 |
| Anexo 2: CARE Q .....                                | 56 |
| Anexo 3: Validez de instrumento .....                | 58 |
| Anexo 4: Confiabilidad del Instrumento .....         | 59 |
| Anexo 5: Consentimiento informado.....               | 60 |
| Anexo 6: Informe del asesor de turnitin .....        | 61 |

## Resumen

**Introducción:** La satisfacción del usuario en el cuidado de enfermería es de vital importancia ya que de acuerdo a la atención que se le brinda al paciente va depender de su continuidad en el tratamiento, así mismo influenciara mucho en su estado de ánimo, por ellos es de vital importancia conocer las opiniones, las perspectivas que tienen los pacientes o usuarios sobre los cuidados que brinda el personal de enfermería en sus atenciones diarias. **Objetivo:** Determinar de qué manera el cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022. **Métodos:** El estudio será observacional, descriptivo, correlacional y de corte transversal. La población estará conformado por 60 pacientes que reciben quimioterapia ambulatoria en un hospital de Lima, la muestra será tomada entre los meses de julio y agosto del 2022. Los instrumentos a utilizar serán: Calidad del cuidado de enfermería y CARE-Q, se utilizara el coeficiente de correlación de sperman, con los cuales se medirá dos variables, se entenderá y evaluara la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña.

**Palabras claves:** Oncología, quimioterapia, satisfacción del paciente, cuidados de enfermería, educación de enfermería.

## Summary

**Introduction:** User satisfaction in nursing care is of vital importance since according to the care provided to the patient will depend on their continuity in treatment, likewise it will greatly influence their state of mind, for them it is It is vitally important to know the level of patient satisfaction based on the care provided by the nursing staff. **Objective:** To determine how nursing care is related to the level of user satisfaction in the oncology the hospital of Lima 2022. **Methods:** The study will be observational, descriptive, correlational and cross-sectional. The population will be made up of 60 patients receiving outpatient chemotherapy at the Hospital of Lima, the sample will be taken between the months of July and August 2022. The instruments to be used will be: quality of nursing care and CARE-Q, Spearman correlation coefficient will be used, with which two variables will be measured, the statistical relationship between them will be understood and evaluated without the influence of any foreign variable

**Keywords:** Oncology, chemotherapy, patient satisfaction, nursing care, nursing education.

## **1. EL PROBLEMA**

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

El cáncer es una de las principales causas de mortalidad a nivel mundial, Según la Organización Mundial de la Salud en el año 2012, se le atribuyeron a 8,2 millones muertes (1) y hasta el año 2020 las tasas de mortalidad por cáncer aumentaron a 10 millones de fallecimientos, donde los tipos de cáncer que causan muertes son: pulmón, colorectal, hepático, gástrico, mama (2).

Las altas tasas de mortalidad por cáncer se deben a los malos estilos de vida, entre ellos tenemos a cinco factores de riesgo importantes, que son los comportamentales y alimentarios (índice de masa corporal elevado, consumo ineficiente de frutas y verduras, falta de actividad física y consumo de sustancias toxicas como el tabaco y alcohol), y por lo tanto estos hábitos pueden prevenirse (1).

El cáncer en América Latina es la segunda causa de muerte, durante el año 2018 origino 1,3 millones de fallecidos, y 3,7 millones de casos nuevos. Según estudios la incidencia de cáncer se elevara un 32%, y se estima que para el año 2030 superara los 5 millones de casos nuevos, esto debido a la longevidad de las personas y a los cambios epidemiológicos en América Latina y Caribe (3).

El Análisis de la situación del cáncer en el Perú, 2018 muestra la incidencia y mortalidad de cáncer en Perú se explica en gran medida por los determinantes sociales de la salud (pobreza, educación, acceso a servicios de salud) y la exposición a factores de riesgo (4).

Como se evidencia las neoplasias son patologías no transmisibles de gran importancia para la Salud pública, ya que es considerado como las principales causas de muerte a nivel mundial, incluido nuestro país. Por ser una enfermedad de mayor incidencia y mortalidad es imprescindible saber acerca de la satisfacción del usuario en cuanto a los cuidados que se les brinda en el hospital donde se atienden.

En los últimos años se ha pasado a dar un valor central a la opinión del paciente acerca de la atención y cuidado que se le brinda en los nosocomios, es decir la calidad del servicio que recibe por parte de los profesionales de la salud incluida el personal de enfermería. El interés en las evaluaciones que hacen los pacientes se ha ido incrementando, esto es como consecuencia de la elevación en la prevalencia y las atenciones ofrecidas a patologías que van afectar de manera significativa la calidad de vida de las personas, como es el caso de las neoplasias (5).

En estas últimas décadas en la rama de la oncología se ha generado mayor interés por realizar evaluaciones a las estrategias e intervenciones que se brindan a los pacientes y también se evalúa las implicancias y afectaciones que se pueden llegar a producir la enfermedad y los diversos tratamientos, todo esto se realiza con la finalidad de producir mejoras en el servicio que se brinda.

En enfermería la evaluación de la calidad permite solucionar problemas y analizar las causas de estos, con la finalidad mejorar los cuidados de los profesionales, compartiendo los conocimientos, habilidades y técnicas, por medio de las relaciones interpersonales, a través de la escucha activa y la comunicación asertiva.

Las instituciones que prestan atenciones de cuidados de oncología deben cumplir con el Manual de procedimientos establecidos en cada institución, teniendo en cuenta el almacenamiento, preparación, distribución, administración de los citostaticos y seguridad del paciente y personal de salud. Así mismo acatar las normativas sobre calidad de atención, puesto que los profesionales de salud están involucrados en identificar las necesidades de los pacientes (6).

En una investigación de un hospital nacional de Lima, se encontró que existe insatisfacción en los pacientes ya que sintieron que las expectativas que ellos esperaban frente a la atención de enfermería no fueron cubiertas con su totalidad, porque los profesionales se centran en el cumplimiento de los procedimientos más que en la interacción y comunicación con el paciente. Donde el profesional ignora las preguntas que realizan el paciente y familia, conllevando esto a un sentimiento de aislamiento y poca participación por parte del paciente, incrementándose la ansiedad, angustia y discomfort, generando quejas por el tiempo de espera, la atención y por la falta de información sobre su tratamiento (7).

El cuidado que brinda el enfermero y su relación con el usuario y/o paciente, es de vital importancia para la evaluación sobre los cuidados que se ofrecen a

los pacientes en el sistema sanitario de salud. Estos cuidados no solo deben basarse en procedimientos a realizarse sino en el buen trato, la confianza, solidaridad, empatía, comunicación asertiva, escucha activa, generando un impacto positivo con la recuperación del paciente, estos son pilares, elementos y roles importantes que cumplen los profesionales de enfermería (8).

Los cuidados de enfermería son necesidades básicas y esenciales para el completo desarrollo, recuperación, mantenimiento, supervivencia del paciente, los mismos que son la esencia de enfermería. Por esto es importante que la opinión del paciente sea positiva y se haya logrado alcanzar sus expectativas referentes a los cuidados que recibió por parte del profesional de enfermería.

De igual manera es importante valorar el contexto del paciente que incluye el aspecto social, hospitalario, el nivel de empatía entre paciente y enfermero durante la atención brindada; todas estos cuidados ira formando el concepto acerca del cuidado y actuar del profesional de enfermería (9).

La información y orientación que se brinda al paciente y familiares en los diversas etapas del tratamiento de quimioterapia, va requerir de intervenciones de enfermería que se ejecuten de manera eficiente, por lo que el personal de enfermería debe motivar al paciente para que forme parte de la planificación e intervención en la atención que se va realizar.

El paciente con cáncer generalmente presenta sentimientos negativos frente a su enfermedad, cuando se enfrentan a este tipo de problemas de salud el profesional educara y orientara acerca de las normas y cuidados que debe tener durante el proceso del tratamiento tanto en el hospital como en su domicilio.

Es por ello que el personal de enfermería debe mostrara un conjunto de habilidades, conocimientos, procedimientos y actitudes combinados, coordinados e integrados, en el sentido que el individuo ha de saber hacer y saber estar para el ejercicio profesional (10).

La satisfacción del paciente es un indicador importante para la evaluación de los servicios de salud, porque la opinión de los usuarios frente a la atención que recibe, la confianza que inspira la enfermera en el servicio, la educación que se brinda, es indicador de la interacción entre la enfermera – paciente (11).

La satisfacción del usuario dependerá de la perspectiva de ellos y no solo de la condición de los servicios. Los pacientes están satisfechos cuando los servicios y cuidados cubren sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o este tiene acceso limitado, puede que este insatisfecho por un servicio deficiente (11).

Actualmente dentro de las funciones de las enfermeras es brindar cuidados de calidad a los pacientes oncológicos, todos estas atenciones siempre tienen que ser de avanzada de acuerdo a las nuevas tendencias que se han presentado con forme va transcurriendo el tiempo; basados siempre en los competencias, experiencias y conocimientos, proporcionando un cuidado con ética profesional.

De acuerdo a las referencias y comentarios de los pacientes que se atienden en el servicio de Oncología de un hospital del Lima, se puede evidenciar que no están contentos, satisfechos con la atención recibida por parte del personal de enfermería, ya que solamente se abocan a los procedimientos que realizan

(canalización de vía periférica, preparación del medicamento, control de funciones vitales), y no hay interacción, comunicación fluida con ellos. Muy aparte que por el contexto de pandemia las atenciones han disminuido, el número de enfermeras también y las citas son en fechas muy prolongadas.

Bajo lo expuesto el reto de un profesional de salud es brindar una atención de calidad buscando alcanzar la eficiencia, eficacia, efectividad, equidad. En el servicio de oncología de un hospital de Lima, la calidad del cuidado se ve perjudicado para poder cubrir las expectativas de los pacientes, esto interviene en su recuperación, ocasionando temor, ansiedad, angustia, porque el profesional de enfermería no es suficiente para cubrir las atenciones diarias. Por todo lo mencionado se decide realizar un estudio donde es importante conocer el cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, que se percibe en las diferentes atenciones que se les brinda.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera el cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿De qué manera el cuidado de enfermería según su dimensión cuidado científico-técnico está relacionado con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022?

¿De qué manera el cuidado de enfermería según su dimensión interpersonal está relacionado con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022?

¿De qué manera el cuidado de enfermería según su dimensión entorno al paciente está relacionado con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022?

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

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar de qué manera el cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar de qué manera el cuidado de enfermería según su dimensión científico – técnico está relacionado con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.

Determinar de qué manera el cuidado de enfermería según su dimensión interpersonal está relacionado con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.

Determinar de qué manera el cuidado de enfermería según su dimensión entorno está relacionado con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.

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

### **1.4.1 Teórica**

En el aspecto teórico esta investigación va a permitir reflejar la relación que existe entre los cuidados que brindan los profesionales de enfermería y la satisfacción del usuario. Según la teórica Jean Watson, indica que las enfermeras mejoran la calidad de los cuidados, teniendo en cuenta en sus atenciones las dimensiones de espiritualidad y cultura. La relación que hay entre las enfermeras y los pacientes es de mucha importancia para la recuperación de ellos, ya que si se genera comunicación asertiva, escucha activa basada en confianza y empatía, dará como resultado seguridad en el paciente permitirá que el paciente acepte las sugerencias y recomendaciones que brinden los profesionales de enfermería. Entonces este estudio permitirá conocer sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios que reciben, en especial a los cuidados de enfermería (12).

### **1.4.2. Metodológica**

Será de gran aporte para las futuras investigaciones correlacionales ya que se usaran estadísticos de Spearman entre dos variables que son cuidados de enfermería y nivel de satisfacción, se tendrá que adaptar instrumentos ya validados, a su vez servirá de guía para ejecuciones de estudios posteriores. Del mismo modo usaremos el método científico ya que es importante porque nos permitirá desarrollar problemas encontrados en todos los aspectos científicos que influyen en nuestra sociedad.

### **1.4.3. Practica**

Este aspecto es importante porque proporcionara evidencias sobre indicadores y el cumplimiento en los cuidados de enfermería, relacionado a ver cuánto alcanza

a cubrir las expectativas y necesidades del paciente. A si mismo esta investigación será referencia para futuros estudios relacionados a este tema.

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

### **1.5.1. Temporal**

Este estudio se realizara mientras estamos en un contexto de pandemia y el personal de salud está en primera línea de atención, así mismo cambio el flujo de atención de acuerdo a las medidas sanitarias, para lo cual la atención destinada a quimioterapia ambulatoria ha disminuido su aforo en un 20%. Por este motivo se toma por conveniencia recolectar los datos en periodo de julio-agosto 2022.

### **1.5.2. Espacial**

Los objetivos del estudio están en función al progreso de la práctica clínica durante la pandemia COVID, este trabajo está enfocado a los pacientes que reciben quimioterapia ambulatoria en un hospital de Lima, 2022.

### **1.5.3. Recursos**

Para la elaboración de este estudio se utilizará diferentes fuentes bibliográficas, como revistas indexadas digitales, registros y resultados de encuestas ejecutadas en el hospital que estén disponibles. Así mimo se hará uso de recursos tecnológicos (informática y software), para lo cual el investigador asumirán el financiamiento del presente estudio.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Sepúlveda et al. (13), en el 2019, tuvieron como objetivo “Diseñar y validar un instrumento de medida para la satisfacción manifestada por pacientes en tratamiento oncológico en régimen ambulatorio del Hospital de Día”, su estudio fue descriptivo de corte trasversal donde se aplicó un cuestionario con una muestra de 148 pacientes con diagnóstico oncológico que fueron atendidos ambulatoriamente en el Hospital Costa del Sol, Marbella, analizaron la validez, consistencia, y la reproducibilidad de los ítems del instrumento. El análisis de consistencia interna determinó coeficientes de alfa de Cronbach  $>0.70$ . Los resultados obtenidos permiten determinar que a priori el cuestionario es un instrumento fiable y válido para su utilización en lengua castellana.

Según Sepúlveda et al (13), el instrumento elaborado permitirá evaluar la satisfacción de los pacientes en tratamiento oncológico, ya que es un cuestionario fiable y válido y se puede usar en la lengua castellana (13).

Puch-Ku et al. (14), en el 2016, tuvieron como objetivo “Determinar la relación entre las dimensiones del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos hospitalizados”, el estudio fue descriptivo correlacional, en una muestra de 296 pacientes de una institución de segundo nivel de atención de Mérida, Yucatán, se utilizó el instrumento Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, en los resultados se obtuvo que el nivel de satisfacción general de los pacientes respecto a los cuidados de enfermería fue de 70.1; la dimensión del

cuidado fue evaluada con un promedio de 59.6, la dimensión de educación fue evaluada con un promedio de 90.3.

Según Puch-ku et al. (14), esta investigación el nivel de satisfacción de usuario fue elevado en cuanto al cuidado de enfermería, lo cual ayudara como antecedente a los resultados del presente proyecto (14).

Font et al. (15), en el 2015, tuvieron como objetivo “Evaluar la calidad de atención de enfermería, así como el nivel de satisfacción de quienes la recibieron”. La muestra estuvo conformada por 300 pacientes oncológicos tratados con antineoplásicos y 3 profesionales de enfermería, que laboraban en el mencionado departamento. Se constató que la calidad de la atención de dichos profesionales en su dimensión trato humano y nivel de atención fue buena, así como el nivel de satisfacción de quienes la recibieron resultado favorable.

Según Font et al. (15), se evidencia que el nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad del cuidado de enfermería fue bueno, esto servirá como referencia para futuros estudios (15).

Álvarez et al. (16), en el 2015, tuvieron como objetivo “Comparar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería de acuerdo al género y su asociación con los datos sociodemográficos”. Fue un estudio comparativo, correlacional, prospectivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 286, fue aleatorio simple, tomada del censo diario de los servicios de hospitalización de una institución de salud, incluyo pacientes adultos, todos alerta en sus tres esferas y que participaron voluntariamente. se utilizo el cuestionario SERVQUAL.

El 57% refirió estar totalmente satisfecho y el 20.6% estar parcialmente satisfecho con la atención de enfermería.

Según Álvarez et al. (16), este estudio realizado en pacientes oncológicos refieren estar totalmente satisfechos con los cuidados del personal de enfermería, lo cual demuestra que las atenciones brindadas son de calidad. Servirá también de referencia para el presente proyecto (16).

Contreras C, Buitrago M. (17), en el 2013, tuvieron como objetivo “Determinar la percepción de la calidad del cuidado según la dimensión de satisfacción y experiencia con los cuidados en los pacientes que reciben tratamiento en la unidad de oncología de una institución de salud”. El estudio fue descriptivo de corte transversal, con pacientes hospitalizados en la unidad de oncología de una institución de salud, a través de la aplicación del cuestionario de calidad de cuidados de enfermería (Curace), Los pacientes del estudio están conformes con el cuidado y atención brindada por las enfermeras durante su estancia en la terapia. La valoración que dieron los pacientes sobre el cuidado recibido en general fue excelente con un porcentaje de 58.7%, seguido de muy bueno con 29.3%, bueno con 10.7% y regular con 1.3%.

Según Contreras C, Buitrago M. (17), estos resultados son indicadores de calidad que demuestran que los cuidados de enfermería son brindados en base a conocimiento científico y técnico., donde el cuidado percibido por los usuarios fue excelente frente a la calidad de atención (17).

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

García (18), en el 2019, tuvo como 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”. El estudio fue cuantitativo de tipo correlacional, de corte transversal y prospectivo, la población estuvo conformada por 50 pacientes del mes de febrero, la muestra se seleccionó a través de un muestro probabilístico. Según los resultados obtenidos los pacientes califican al cuidado de enfermería como regular es el 61,1%, mientras que el 96,4% califica al cuidado de enfermería como bueno. El análisis de correlación, indica que la satisfacción del paciente oncológico se relaciona de forma significativa con la calidad del cuidado de enfermería ( $r=0.678$ ,  $sig=0.000<0.05$ ).

Según García (18), la presente investigación que se realizó en pacientes oncológicos en Perú, hace referencia que el cuidado de enfermería fue regular, así mismo servirá para hacer comparaciones en los resultados a futuro de esta investigación (18).

Culquitante (19), en el 2019, tuvo como objetivo “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”, la investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, de corte transversal, los sujetos de investigación fueron 109 pacientes a las cuales se les aplico dos encuestas. Los resultados obtenidos son: el 84,4% de los pacientes oncológicos que reciben quimioterapia reciben adecuada calidad de cuidados por parte de profesional de enfermería. El 80.7% se encuentran

satisfechos con el cuidado que reciben de la enfermera. Existe relación significativa ( $R^2=0.184<0.05$ ) entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos que reciben quimioterapia.

Según Culquitante (19), la presente investigación hace referencia que existe una relación significativa entre los cuidados de enfermería y su nivel de satisfacción del usuario, donde el mayor porcentaje de los pacientes que participaron del estudio indican tener una adecuada calidad de atención. Así mismo este estudio permitirá realizar un comparativo para futuros resultados (19).

Ganoza (20), en el 2018, tuvo como objetivo “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”, realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, mediante la técnica encuesta la población estuvo conformado por 60 pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia que cumplieron con los criterios de inclusión. Los resultados se obtuvieron que el 48% de los usuarios han recibido una regular calidad de atención de enfermería, el 31,67% buena calidad de cuidado, el 46,67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido, el 40% medianamente satisfechos. Existió relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente  $p<0.05$ .

Según Ganoza (20), el presente estudio correlacional, se evidencia que el mayor porcentaje de participantes indican estar satisfechos con el cuidado que se les brinda durante la atención de enfermería. Esto quiere decir que los indicadores de calidad y la satisfacción del usuario se dan de manera eficiente (20).

Ramos (21), en el 2017, tuvo como objetivo “Determinar la satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención de enfermeros de cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017”. El método fue descriptivo exploratorio, transversal. Mediante entrevista se aplicó un cuestionario a 80 usuarios. Los resultados se obtuvieron 55% manifestaron un alto nivel de satisfacción, seguido del 44% satisfacción media. Donde la oportunidad refleja los más altos niveles de satisfacción 99%, seguida de continuidad 95%, seguridad 92% y humanismo 87%, el nivel medio de satisfacción de humanismo es en 13%, en seguridad en 8% y en continuidad 5%.

Según Ramos (21), el presente estudio indica que la satisfacción de los usuarios es de nivel alto frente a los cuidados de enfermería. Este estudio servirá para realizar comparaciones a futuro del este proyecto de investigación (21).

Martínez E, Espinoza S. (22), en el 2016, tuvieron como objetivo “Establecer la relación que existe entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el hospital regional docente de Enfermedades Neoplásicas de Huancayo 2016”. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, correlacional, prospectivo; el diseño fue descriptivo. La población estuvo conformado por pacientes hospitalizados de un mes, la muestra lo conformo 75 pacientes. Los resultados obtenidos fueron: el 38.7% indican nivel de satisfacción media, el 30.8% nivel de satisfacción bajo y alto. Existe nivel medio de satisfacción de usuario hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Enfermedades Neoplásicas de Huancayo 2016.

Según Martínez E., Espinoza S. (22), el siguiente estudio correlacional indica que el nivel de satisfacción de los usuarios es medio frente al cuidado de enfermería, esto servirá como referencia del presente proyecto de investigación (22).

## **2.2. Bases teóricas**

Jean Watson indica que la labor de enfermería está basado en bases morales y filosóficas, donde están involucrados 10 factores asistenciales, el primero hace mención a un sistema de valores humanos, que se refiere a la satisfacción que se recibe al prestar los cuidados y atenciones que se brinda. Y que el usuario este contento y superado las expectativas que tenía en mente (12).

El segundo hace referencia a la fe y esperanza, esto ayudara a que el paciente adopte conductas saludables, el cuidado de enfermería debe lograrse de forma segura eficiente y lograr el máximo bienestar en el paciente y familia atendida (12).

Resulta de mucha importancia que el personal de enfermería no fusione sus emociones negativas o sus problemas personales en el cuidado al paciente ya que esto puede afectar a la pronta recuperación del paciente. Jean Watson indica que es importante para el personal de enfermería no fusionar emociones negativas de su vida privada o de trabajo con la atención de salud que le brinda al paciente, para esto es de mucha importancia que el personal adquiera la habilidades de manejar sus emociones y ver la mejor de mejor forma de expresarlas, generando e incentivando la confianza entre el paciente y enfermera, así mismo esto implica tener empatía, afecto y comunicación asertiva (12).

### **2.2.1. Cuidados de Enfermería**

La responsabilidad del profesional de enfermería ante el cuidado de calidad que brinda al paciente es un aspecto muy importante ya que tiene que tener el principal principio que es la conciencia y moral. La escucha activa y la satisfacción del paciente es una oportunidad para generar un indicador positivo como resultado obtenido. Las renovaciones en el contexto actual a generado que tanto los pacientes como los familiares exijan un cuidado más humanizado mejorando así la calidad del servicio brindado en instituciones prestadoras de salud (23).

Los cuidados que brindan los enfermeros se basan en los componentes clínicos, del paciente, también en el nivel de confianza, la relación enfermeras y pacientes; para que haya un cumplimiento exitoso del cuidado es necesario de las predisposiciones por parte del profesional y del paciente (24).

Lu Verne Wolf hace referencia que los cuidados que proporcionan los profesionales de enfermería es de forma holística, teniendo en cuenta componentes: Biológico, social, espiritual y emocional. Ya que todos estos componentes tienen mucha influencia en el estado de salud del paciente (25).

Helen Erickson, hace mención a los siguientes indicadores en cuanto a la satisfacción del usuario.

La calidez del cuidado del profesional de enfermería

Este indicador se centra en la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería presenta elementos importantes como la empatía, paciencia, atención, solidaridad, comprensión, escucha activa, la privacidad del paciente durante el ejercicio profesional (26).

### La técnica del cuidado

Son las habilidades y destrezas del profesional de enfermería basadas en la experiencia, los conocimientos y entrenamientos que posee el enfermo a lo largo de su preparación como profesional (27).

### La continuidad y disponibilidad del cuidado

Estos aspectos de mucha importancia ya que se trata de cuan disponibles están los profesionales de enfermería no solo para el paciente sino también cuando la familia lo requiera. Así mismo la continuidad del cuidado del enfermero se ve reflejado en todos los cuidados continuos que viene realizando el profesional de acuerdo a las diversas necesidades que presenta el paciente y la familia (28).

### Los resultados de las atenciones y cuidados del profesional de enfermería

Es la percepción que tienen los pacientes en cuanto a los cuidados y atenciones brindadas por el profesional de enfermería y a que las expectativas sean satisfechas y resueltas oportunamente (29).

### Dimensión Científico – técnico

Los cuidados del profesional de enfermería se basan en brindar un cuidado de formar integral al ser humano, previniendo que el paciente genere complicaciones o tenga una enfermedad. Por mucho tiempo el quehacer diario de la enfermera fue y es cuidar del enfermo o discapacitado. Actualmente los profesionales de enfermería brindan cuidados preventivos promocionales. Basados en teorías, técnicas de realización de procedimientos y en las experiencias obtenidas a largo de su trayectoria como profesionales. Donde cuidado es brindar atenciones

integrales al paciente desde el nivel preventivo promocional hasta la rehabilitación del mismo (30).

#### Dimensión Interpersonal

Cuidar a alguien implica conocer sobre las necesidades del pacientes, sus expectativas, requiere de una valoración objetiva, subjetiva, seria, reflexiva, una indagación de conocimientos, ideas nuevas, que ayuden durante el proceso del cuidado del enfermero. Ofrecer estos cuidados basados en teorías, experiencias y conocimientos es generar confianza en los pacientes, esto ayudara a una recuperación pronta y oportuna. Los cuidados son los principales pilares de la ciencia de la enfermería estos se deben medir en relación a las acciones que realizar el profesional de enfermería (31).

#### Dimensión entorno

Se basan en atenciones confortables, ambientes idóneos con buena iluminación, amplios, cómodos, que permitan la ejecución de los procedimientos de manera óptima, así mismo permite el reposo del usuario sin hacinamiento de los mismos (32).

### **2.2.2. Satisfacción del usuario**

#### 2.2.2.1. Definición de la variable satisfacción del usuario

En el sistema de salud la satisfacción del usuario es asegurar y comprometerse que el paciente reciba diferentes servicios de acuerdo a sus necesidades. Para lograr una buena atención en el sistema de salud se considerara los conocimientos del usuario y los servicios clínicos, con los que se evidenciara óptimos resultados disminuyendo los riesgos y maximizando la satisfacción en los procesos de

atención. La calidad en los servicios de salud tiene componentes como: científico – técnica o intrínseca, y la percibida o extrínseca, la primera mide la resolución del problema y la segunda la satisfacción del usuario relacionado al servicio brindado (33).

En la actualidad el nivel de satisfacción de los pacientes, es un pilar fundamental sobre la atención en salud, por ello los cuidados y atenciones que brinda la enfermera se basa en los conocimientos científicos, brindar apoyo al paciente en la esfera emocional, brindar educación, para mejorar el estado de salud del paciente y de esta forma mejorar las expectativas en relación al cuidado de enfermería (33).

Por ese motivo se implementaron de forma simultánea diversos indicadores de calidad destinados a optimizar las acciones de los procedimientos realizados por los enfermeros. Donde la satisfacción del usuario es una de los ítems más evaluados, ya que se evidenciara si las necesidades, expectativas de los usuarios son resueltas, esto indicara si el cuidado brindado por el enfermero está siendo eficiente. Si se cubre las expectativas, la mejoría y rehabilitación del paciente será de forma positiva al tratamiento brindado, en comparación con los pacientes insatisfechos ellos demorara en recuperarse, teniendo el riesgo generar complicaciones (34).

Berwick hace mención que la satisfacción engloba a dos componentes: asistencial y administrativo, las dos en unión mejoraran el flujo de los procesos en salud. A través de evaluaciones constantes mediante instrumentos que permitan evaluar la calidad de la atención (35).

Wittaker, indica que la satisfacción del usuario está relacionado al resultado y rendimiento de las acciones de enfermería, si este es de manera eficiente o

productiva tendrá un impacto positivo. Esto da a conocer que el nivel de satisfacción del paciente gira en relación al cuidado que brinda el enfermero (36).

Por ende la satisfacción del usuario es el pilar fundamental y piedra angular de la atención que se brinda en los servicios de salud. Esto sirve para medir las atenciones en instituciones de salud. El Dr. Adevís Donabedian hace mención que la atención brindada debe ser holística e integral para su restablecimiento de salud, mediante cuidados clínicos de calidad (37).

#### 2.2.2.2. Escalas de la medición de satisfacción del paciente

Insatisfacción: Cuando el servicio y las atenciones brindadas no cubre con las expectativas y necesidades del paciente.

Parcialmente satisfecho: Cuando el servicio y las atenciones brindadas cubre algunas de las necesidades y expectativas del paciente.

Satisfecho: Cuando el servicio y las atenciones brindadas cubre las necesidades y expectativas totalmente.

Totalmente satisfecho: Cuando el servicio y las atenciones brindadas excede con las necesidades y expectativas del paciente (38).

#### 2.2.2.3. Componentes de Calidad

Técnico: Desarrollo y aplicación de la tecnología y ciencia de avanzada para el tratamiento y recuperación del paciente en función al problema de salud del ser humano. Maximizando los beneficios y minimizando los riesgos (39).

Interpersonal: Basado en la relación interpersonal de la enfermera – paciente, guiado por las normas y los valores sociales que conducen las interrelaciones de

los seres humanos en general. Estas normas son diferentes en cada persona ya que todos tienen expectativas y aspiraciones distintas (39).

Confort: Son elementos y acciones que se brindan y proporcionan al paciente mediante atenciones de comodidad y confort (39).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Hi: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería según su dimensión científico-técnico con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.

Hi: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería según su dimensión interpersonal con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.

Hi: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería según su dimensión entorno con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1. Método de investigación**

El proyecto de investigación será, hipotético- deductivo, en el cual se medirá dos variables. Se entenderá y evaluara la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña. Es una estrategia de razonamiento para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de principios (40).

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

Sera de enfoque cuantitativo, porque los resultados podrán ser medibles y estos se utilizaran para evidenciar el problema. Esto conllevara a obtener resultados validos que responden a los objetivos planteados. Los datos obtenidos se observaran y registraran en un solo momento (40).

#### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de la investigación será aplicada, porque va medir la relación significativa que existe entre las dos variables propuestas en el estudio. El grado de relación que se medirá será el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de oncología (40).

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

El diseño de la investigación será descriptivo, no experimental, de corte transversal y correlacional, ya que se limita a describir la relación entre las variables, midiendo la relación causa y efecto entre estas (40).

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

La población de estudio será de 60 usuarios que reciben tratamiento de quimioterapia de manera ambulatoria en el servicio de oncología del Hospital Daniel Alcides Carrión.

La muestra estará conformada por todos los pacientes que reciben tratamiento de quimioterapia de manera ambulatoria entre los meses de julio y agosto 2022.

Criterios de inclusión:

- Personas mayores de 18 años hombres y mujeres que reciben quimioterapia ambulatoria.
- Personas que aceptan participar del estudio.
- Adultos que estén lucidos, dentro de sus facultades mentales.

Criterios de exclusión:

- Personas que sean menores de 18 años
- Pacientes que no desean participar del estudio.
- Adultos que no se encuentren lucidos o con alteración del estado de conciencia.

### 3.6. Variable y operacionalización

**Variable 1:** Cuidado de enfermería.

**Definición operacional:** La calidad de cuidado de enfermería es la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda la profesional enfermera de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente (20).

#### Matriz operacional de variable 1:

| DIMENSION  | INDICADORES   | ESCALA DE MEDICION    | ESCALA VALORATIVA  |
|--|---|-----------------------|--|
| <p><b>Científico técnico</b><br/>Percepción que tiene el paciente frente a los cuidados y procedimientos que se le brinda, durante su estadía en el hospital.</p> <p><b>Interpersonal</b><br/>Hace referencia a la relación interpersonal entre el paciente y enfermera.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información oportuna.</li> <li>• Trabajo organizado.</li> <li>• Conocimiento sobre el tema.</li> <li>• Manejo de los procedimientos a realizar.</li> <li>• Comunicación asertiva, escucha activa.</li> <br/> <li>• Empatía</li> <li>• Comprensión</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Confianza.</li> </ul> | <p><b>Ordinal</b></p> | <p>Nivel de calidad de cuidado alto: 37 – 54 puntos</p> <p>Nivel de calidad de cuidado media: 19 – 36 puntos</p> |

|  |  |                       |  |
|--|--|-----------------------|--|
| <p><b>Entorno</b><br/>Hace referencia al entorno y confort que perciben los pacientes en cuanto al ambiente donde van a recibir las atenciones de enfermería</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• seguridad</li> <li>• Tolerancia</li> <br/> <li>• Ambiente</li> <li>• Clima organizacional</li> <li>• Equipo medico</li> <li>• Trato oportuno</li> <li>• Organización</li> </ul> | <p><b>Ordinal</b></p> | <p>Nivel de calidad de cuidado baja: 0 – 18 puntos</p> |
|--|--|-----------------------|--|

**Variable 2:** Satisfacción del usuario.

**Definición operacional:** Se define por las emociones y respuestas que emiten los usuarios en relación a los cuidados brindados por los enfermeros durante la atención enfermera – paciente (38).

**Matriz operacional de variable 2:**

| DIMENSION  | INDICADORES   | ESCALA DE MEDICION | ESCALA VALORATIVA               |
|--|---|--------------------|---------------------------------|
| <p><b>Técnico</b> Es el desarrollo de los cuidados basados en la ciencia y</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información oportuna</li> <li>• Identificación precoz de problemas y necesidades.</li> </ul> |                    | <p>Muy desfavorable 1 – 1.8</p> |

|   |  |                       |   |
|---|--|-----------------------|---|
| <p>tecnología aplicados durante la atención al usuario final.</p> <p><b>Interpersonal:</b> Basado en la relación enfermera - paciente bajo los valores y principios morales y éticos que rigen en la sociedad.</p> <p><b>Confort</b> Son componentes que se encuentran en el entorno del paciente e intervienen en su comodidad durante el servicio brindado.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del tratamiento a horario</li> <li>• Habilidades de los procedimientos.</li> <li>• Cumplimiento de indicadores</li> <li>• Trato Amable</li> <li>• Empatía.</li> <li>• Respeto.</li> <li>• Solidaridad, comprensión.</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente adecuado para los procedimientos</li> <li>• Respeto privacidad del paciente.</li> <li>• Comodidad y confort en el servicio.</li> </ul> | <p><b>Ordinal</b></p> | <p>Desfavorable &gt;1.8 – 2.6</p> <p>Ni favorable ni desfavorable &gt;2.6 – 3.4</p> <p>Favorable &gt;3.4 – 4.2</p> <p>Muy favorable &gt;4.2 - 5</p> |
|---|--|-----------------------|---|

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica que se utilizara será la encuesta, que a través de esta permitirá recolectar los datos para ambas variables de estudio. La encuesta son los instrumentos de investigación que ayudara a dar respuesta a los objetivos planteados.

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

Variable 1: Cuidado de enfermería

El instrumento será: La Calidad Del Cuidado De Enfermería. Elaborado por Guzmán Blanca (2004).

Con un total de 18 ítems dividido en 03 componentes. Componente Científico – Técnico: 05 ítems, Componente Interpersonal: 08 ítems, Componente del Entorno: 05 ítems

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

Siempre: 03 puntos

Frecuentemente: 02 puntos.

A veces: 01 puntos.

Nunca: 0 puntos

Calidad de cuidado de enfermería bueno: 37 - 54 puntos

Calidad de cuidado de enfermería media: 19 – 36 puntos

Calidad de cuidado de enfermería baja: 0 – 18 puntos (20).

Variable 2: Satisfacción del usuario

El instrumento será: CARE Q, que permite medir la satisfacción del paciente, contiene 29 interrogantes que están relacionadas a las competencias técnico, interpersonal y confort, estas preguntas empiezan por el primer componentes que es técnico: de la pregunta 1 al 10; componente interpersonal que es de la pregunta 11 al 21; el componente confort que es de la pregunta 22 al 29. Los resultados serán evaluados mediante la escala Likert: muy desfavorable, desfavorable, ni favorable ni desfavorable, favorable, muy favorable (38).

### **3.7.3. Validación**

Instrumento 1: Cuidado de enfermería

Para la validación del instrumento participaron cuatro jueces expertos, profesionales que expresaron sus opiniones, luego aplicaron la prueba binomial para el cuestionario de calidad y obtuvieron una  $p = 0.032$ , la prueba piloto es Luego, aplicado a 30 pacientes (20).

Instrumento 2: CARE Q

De Patricia Larson, fue modificado por los autores del estudio de investigación con fines de adaptación del entorno social y hospitalario en el que desarrolla la investigación, además fue sometido a juicio de expertos, para lograr corroborar la validez de dicho instrumento y su adecuada redacción en los ítems (38).

### **3.7.4. Confiabilidad**

Instrumento 1: Cuidado de enfermería

Se aplicó una prueba piloto para analizar la estructura y redacción de los ítems, sometiéndose a un proceso de confiabilidad, utilizando el Alfa de Cronbach obteniéndose valores de 0.85 (20).

Instrumento 2: CARE Q

Se utilizó la prueba de alfa de Cronbach dando una confiabilidad el 0.992 con el instrumento que evalúa la satisfacción relacionada con la calidad del cuidado de enfermería, considerándose adecuado para la aplicación (38).

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

En primer lugar se pedirá el permiso correspondiente a la dirección general de un hospital de Lima.

Una vez obtenido el permiso se recolectaran los datos a través de las encuestas (dos instrumentos), cuyo grupo objetivo serán los usuarios del servicio de oncología de un hospital de Lima.

El procesamiento de la información será con el sistema SPSS, software estadístico que nos permitirá realizar un ordenamiento de los datos, procesar el cruce de información mediante el coeficiente de correlación de Spearman; de esta manera se obtendrá los resultados de la relación entre las variables establecidas.

### **3.9. Aspectos éticos**

#### **3.9.1. Principio de no Maleficencia**

Este principio comprende la no realización de acciones que puedan causar daño o perjudicar las personas que participaran en el estudio. Entonces, de lo que se trata es de no perjudicar a otros, el análisis de este principio va de la mano con el de beneficencia.

#### **3.9.2. Principio de Justicia**

El principio de justicia puede desdoblarse en dos: un principio formal (tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales) y un principio material (determinar las

características relevantes para la distribución de los recursos sanitarios: necesidades personales, mérito, capacidad económica, esfuerzo personal, etc.).

### **3.9.3. Principio de autonomía**

La capacidad para darse normas o reglas a uno mismo sin influencia de presiones externas o internas. El principio de autonomía tiene un carácter imperativo y debe respetarse como norma. Se respetará el principio de autonomía ya que cada uno de los sujetos de intervención tendrá el derecho de retirarse o continuar en el estudio.

### **3.9.4. Principio de beneficencia**

Este principio implica tratar a todas las participantes con ética. Ello significa no solo respetar sus decisiones y protegerlos de daños, si no también procurar su bienestar. El término de beneficencia se entiende como actos de bondad o caridad que van más allá de estricta obligación.

### **3.9.5. Consentimiento informado**

Es el procedimiento mediante el cual se garantiza que el participante ha expresado voluntariamente su intención de participar en la investigación, después de haber comprendido la información que se le ha dado, acerca de los objetivos del estudio, los beneficios, las molestias, los posibles riesgos y las alternativas, sus derechos y responsabilidades (41).

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1.Cronograma de actividades

| Actividades                                 | 2020 |     |     | 2021 |     |     |     |     |     |     |     |     | 2022 |
|---|------|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
|   | oct  | nov | dic | ene  | feb | mar | abr | may | jun | oct | nov | dic | set  |
| INICIO                                      | ■    |     |     |      |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| Redacción del título                        | ■    |     |     |      |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| Esquema del Proyecto de investigación       |      | ■   |     |      |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| Elementos del proyecto                      |      | ■   |     |      |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| Objetivos de investigación                  |      | ■   |     |      |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| Justificación e importancia                 |      |     | ■   |      |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| Desarrollo                                  |      |     | ■   |      |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| Revisión Bibliográfica                      |      |     |     | ■    | ■   |     |     |     |     |     |     |     |      |
| Elaboración del marco teórico               |      |     |     |      | ■   |     |     |     |     |     |     |     |      |
| Elaboración de hipótesis                    |      |     |     |      | ■   |     |     |     |     |     |     |     |      |
| Elaboración de metodología                  |      |     |     |      |     | ■   |     |     |     |     |     |     |      |
| Elaboración de aspectos administrativos     |      |     |     |      |     |     | ■   |     |     |     |     |     |      |
| Presentación del proyecto de investigación. |      |     |     |      |     |     | ■   |     |     |     |     |     |      |
| Revisión y corrección del proyecto inv.     |      |     |     |      |     |     |     | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   |      |
| Sustentación del proyecto de investigación  |      |     |     |      |     |     |     |     |     |     |     |     | ■    |

## 4.2. Presupuesto

| <b>COMPONENTE</b>  | <b>PRECIO UNITARIO</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PRECIO TOTAL</b> |
|--|------------------------|-----------------|---------------------|
| RECURSOS HUMANOS   |                        |                 |                     |
| Personal docente y estudiantes                           |                        |                 |                     |
| RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS (BIENES)                   |                        |                 |                     |
| Adquisición de impresora multifuncional                  | 749.00                 | 1               | 749.00              |
| Adquisición de dispositivos de USB de 64 GB              | 80.00                  | 2               | 160.00              |
| Materiales y útiles de escritorio                        | 300.00                 | 1               | 300.00              |
| SERVICIOS  |                        |                 |                     |
| De desarrollo y soporte de la aplicación y data          | 2,300.00               | 1               | 2,300.00            |
| Consultoría para el procesamiento y análisis estadístico | 2,500.00               | 1               | 2,500.00            |
| Servicio de fotocopiado                                  | 95.00                  | 1               | 95.00               |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS Y/O IMPREVISTOS                   |                        |                 |                     |
| <b>TOTAL</b>   |                        |                 | <b>6,404.00</b>     |

## Referencias bibliográficas

1. Organización mundial de la salud. OMS: Datos y cifras sobre cáncer. 2012 [Internet]. [citado el 11 noviembre 2020]. Disponible en <https://www.who.int/cancer/about/facts/es/>.
2. Organización mundial de la salud. OMS: Datos y cifras sobre cáncer. 2020 [Internet]. [citado el 19 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/cancer>.
3. Organización Panamericana de la Salud. OPS: Programa de cáncer. 2017 [Internet]. [citado el 11 noviembre 2020]. Disponible en [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=292:cancer-program&Itemid=3904&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=292:cancer-program&Itemid=3904&lang=es).
4. Ramos W, Guerrero N. Análisis de la situación del cáncer en el Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet] 2020; 20(1):10-11. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000100010&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000100010&script=sci_arttext).
5. Arraras J. et al. La evaluación de la satisfacción con los cuidados en el paciente oncológico. El sistema de medida de la EORTC. Psicooncología [Internet] 2010; 7(1):35-50. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/PSIC/article/view/PSIC1010120035A>.
6. Ortega A. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional, 2018. [Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería]. Lima: Universidad Cayetano Heredia; 2019. Disponible en:

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel\\_OrtegaLoza\\_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

7. De los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y educación en Enfermería [Internet] 2004; 22(2):128. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>.
8. Martínez E, Espinoza S. Calidad de los cuidados de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el hospital regional docente de enfermedades neoplásicas – Huancayo, 2016. [Tesis para optar el título de segunda especialización profesional de enfermería oncológica]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2017. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5545>.
9. Fernández M, Rodríguez J. Satisfacción del usuario relacionado a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao, 2018. [Tesis para optar el título de segunda especialización profesional de enfermería en emergencias y desastres]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2018. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3054/Fernandez%20Silva%20y%20Rodriguez%20Prieto\\_IF2da%20\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3054/Fernandez%20Silva%20y%20Rodriguez%20Prieto_IF2da%20_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
10. Morales C. Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda, febrero - abril de 2009. [Tesis para optar el grado de Enfermero]. Bogotá: Pontificia Universidad Javariana; 2012.

Disponible en:

<http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>.

11. López M. Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención profesional de enfermería en el servicio de cirugía cardiovascular del instituto cardiovascular del corazón, 2013. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería cardiológica]. Lima: UNMSM; 2014. Disponible en:  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13403>.
12. Gonzales A. Nivel de Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía Adultos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2013. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería centro quirúrgico]. Lima: UNMSM; 2015 Disponible en:  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-724543>.
13. Sepúlveda J. et al. Diseñar y validar un instrumento de medida para la satisfacción manifestada por lo pacientes en tratamiento oncológico en régimen ambulatorio, del Hospital del Día, Setiembre, Marbella, 2019. Psicooncología. [Internet] 2019; 16(2):345-356. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/336437790\\_Herramienta\\_de\\_medicion\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_de\\_pacientes\\_oncologicos\\_en\\_tratamiento\\_con\\_quimioterapia\\_en\\_regimen\\_ambulatorio\\_SAMBO-14](https://www.researchgate.net/publication/336437790_Herramienta_de_medicion_de_la_satisfaccion_de_pacientes_oncologicos_en_tratamiento_con_quimioterapia_en_regimen_ambulatorio_SAMBO-14).
14. Puch Ku G. et al. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc. [Internet] 2016; 24(2):129-136. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>.
15. Font M. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia. Rev. Medisan. [Internet] 2014;

18(11):1560. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192014001100011.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014001100011)

16. Álvarez C, Gonzales M. Conocimientos y actitudes del cuidador primario sobre los cuidados paliativos en un hospital de Lima, 2017. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6699/Conocimiento\\_AlvarezLimaylla\\_Cinthya.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6699/Conocimiento_AlvarezLimaylla_Cinthya.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
17. Contreras N. et al. Nivel de satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería, 2012. [Tesis para optar el grado de enfermería]. Uruguay: Universidad de la Republica; 2013. Disponible en: <http://www.bvsenf.org.uy/local/tesis/2012/FE-0448TG.pdf>.
18. 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, 2019. [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2019. Disponible en: <https://core.ac.uk/reader/250077900>.
19. Culquitante A. Calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente oncológico, instituto regional de Enfermedades Neoplásicas Norte. Trujillo, 2018. [Tesis para optar el título de especialista en oncología]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2019. Disponible en: [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5529/1/RE\\_SE.ENFERMERIA\\_KARLA.CULQUITANTE\\_LUZ.CASTA%c3%91EDA\\_CUIDADOS.ENFERMERIA\\_DATOS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5529/1/RE_SE.ENFERMERIA_KARLA.CULQUITANTE_LUZ.CASTA%c3%91EDA_CUIDADOS.ENFERMERIA_DATOS.pdf).

20. Ganoza G. Satisfacción de pacientes frente a calidad del cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital de Belen Trujillo, 2019. [Tesis para optar título de segunda especialidad en emergencias y desastres]. La Libertad: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>.
21. Ramos H. Satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención de enfermeras(os) de cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2017. [Tesis para optar el título de especialista de enfermería oncológica]. Lima: UNMSM; 2018. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7365/Ramos\\_ah.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7365/Ramos_ah.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
22. Martínez C. Fernández R. Cuidado de enfermería en pacientes oncológicos basado en teoría de síntomas desagradables, servicio de oncología del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 2017. [Tesis para optar el título de licenciado e enfermería]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018. Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1628/1/TL\\_MartinezPantaClaudia\\_FernandezBarretoRosse.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1628/1/TL_MartinezPantaClaudia_FernandezBarretoRosse.pdf).
23. Alba R. et al. Plan de cuidados de enfermería en un paciente oncológico. Revista electrónica de portales médicos. [Internet] 2020; 15(5): 297-307. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/envio-articulos-formato-pdf/>.
24. Díaz F. et al. Enfermería oncológica: Estándares de seguridad en el manejo del paciente oncológico. Revista Médica Clínica los Condes. [Internet] 2021; 24(4):

- 694 – 704. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-pdf-S0716864013702098>.
25. Fernández P. Calidad de vida y cuidados enfermeros en el paciente oncológico. [Tesis doctoral para optar el grado de doctor]. Barcelona: Universidad de Barcelona; 2017. Disponible en: [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404914/PFO\\_TESIS.pdf?sequence=1](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404914/PFO_TESIS.pdf?sequence=1).
26. Ayala L. et al. Necesidades de cuidado de pacientes con cáncer en tratamiento ambulatorio. *Enf. Glob.* [Internet] 2017; 16(45) 353-383. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412017000100353](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000100353).
27. American Society of clinical oncology. Planificación de los cuidados del enfermero con cáncer en etapa avanzada. [Internet]. [citado el 18 mayo 2021]. Disponible en: [https://www.cancer.net/sites/cancer.net/files/vignette/Advanced\\_Cancer\\_Care\\_Planning\\_ESP.pdf](https://www.cancer.net/sites/cancer.net/files/vignette/Advanced_Cancer_Care_Planning_ESP.pdf).
28. Molina L, Cortez A. Cuidados de enfermería a pacientes oncológicos. [Tesina para optar el grado de licenciatura de enfermería]. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo; 2015. Disponible en: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/8615/molina-laura.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/8615/molina-laura.pdf).
29. Domínguez M. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca, 2017. [Tesina para optar el grado de licenciatura de enfermería]. Ecuador: Universidad de Cuenca; 2018. Disponible en:

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30627/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION.pdf>.

30. Capcha Y. et al. Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados Enfermeros en el servicio de gastroenterología en un Hospital Público, abril - diciembre 2018. [Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en gastroenterología]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/4387?locale-attribute=en>.
31. De la Torre I. et al. Calidad en colonoscopia: Grado de satisfacción del paciente. Nure Inv. [Internet] 2014; 11(69):1-15. Disponible en: <https://www.google.com.pe/webhp?hl>.
32. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar el grado de Magister en gestión pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence).
33. García E. Calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, hospital universitario de Piura, 2018. [Tesis para optar el título de Licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2019. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4957/TESIS\\_GARCIA%20VELIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4957/TESIS_GARCIA%20VELIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
34. Galarza L. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2022. [Tesis para

- optar el título de segunda especialidad en geriatría y gerontología]. Lima: UPNW; 2022. Disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/remuzgo\\_aa/T\\_completo.PDF](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/remuzgo_aa/T_completo.PDF).
35. Ramírez A. Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en los servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015. [Tesis para optar el título de segunda especialidad en centro quirúrgico]. Lima: UNMSM; 2016. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13601/Ramirez\\_Tazza\\_Irma\\_Beatriz\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13601/Ramirez_Tazza_Irma_Beatriz_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
36. Nogueras P. Fundamentos de la calidad asistencial. [Internet]. Rambla Catalunya: 2º edición, mayo de 2015. [Citado 26 de mayo 2021]. Disponible en <http://comtecquality.com/pdfs/la-gestion-de-la-calidad-en-los-servicios-asistenciales-fundamentos-de-la-calidad-asistencial.pdf>.
37. Suñol R, Alvar N. La calidad de la atención. Ponencias i Jornades. [Internet]. [citado, 21 noviembre 2021]. Disponible en: [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf).
38. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. [Internet] 2012; 23(2): 88-95. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X201200020000](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X201200020000).
39. Febres R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú, 2016. Rev. Fac.

- Med. Hum. URP. [Internet] 2020; 20 (3): 397-403. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>.
40. Fernández C. Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. México DF: Editorial Mc Graw Hill, 6º Edición; 2014 [citado, 28 ene 2022] Disponible en:  
[https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf).
41. Gutiérrez O. Bioética de derechos humanos. Revista Redbioetica/UNESCO. [Internet] 2017; 2(8):29-45. Disponible en: <https://salud.gob.ar/dels/printpdf/1>.

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: “Cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022”

| Formulación del problema   | Objetivos  | Hipótesis  | Variables  | Diseño metodológico   |
|--|--|--|--|---|
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera el cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿De qué manera el cuidado de enfermería según su dimensión científico técnico está relacionado con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022?</p> <p>¿De qué manera el cuidado de enfermería según su dimensión interpersonal está relacionado con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022?</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar de qué manera el cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar de qué manera el cuidado de enfermería según su dimensión científico técnico está relacionado con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.</p> <p>Determinar de qué manera el cuidado de enfermería según su dimensión interpersonal está relacionado con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.</p> | <p><b>Hipótesis general.</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería según su dimensión científico técnico con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería según su dimensión interpersonal con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería según su dimensión entorno con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.</p> | <p><b>Variable 1</b></p> <p>Cuidado de enfermería</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Científico técnico</p> <p>Interpersonal</p> <p>Entorno</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Técnico</p> <p>Interpersonal</p> | <p><b>Tipo de investigación.</b></p> <p>Cuantitativo, deductivo, prospectivo de corte transversal.</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>El estudio será aplicado con alcance correlacional.</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>La población de estudio será de 60 usuarios que reciben tratamiento de quimioterapia de manera ambulatoria en el servicio de oncología de un hospital de Lima. La muestra estará conformada por todos los pacientes que reciben tratamiento de quimioterapia de manera ambulatoria entre los meses de julio – agosto 2022.</p> |

|   |  |  |                |  |
|---|--|--|----------------|--|
| <p>servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022?</p> <p>¿De qué manera el cuidado de enfermería según su dimensión entorno está relacionado con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022?</p> | <p>dimensión interpersonal está relacionado con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.</p> <p>Determinar de qué manera el cuidado de enfermería según su dimensión entorno está relacionado con la satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima, 2022.</p> |  | <p>Confort</p> |  |
|---|--|--|----------------|--|

## Anexo 2: Cuidado de enfermería

Este es un instrumento autoadministrable; consta de 18 preguntas las cuales estas miden

3 dimensiones: cuidado científico-técnico, interpersonal, entorno.

| Nº | Componentes  | Siempre | Frecuente<br>mente | A<br>veces | Nunca |
|----|--|---------|--------------------|------------|-------|
|    | <b>Componente Científico – Técnico</b>   |         |                    |            |       |
| 1  | Le brinda información clara, y suficiente acerca de su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados de alta, etc.                 |         |                    |            |       |
| 2  | Le explica con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como la toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura. |         |                    |            |       |
| 3  | Realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias   |         |                    |            |       |
| 4  | Le da instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento.   |         |                    |            |       |
| 5  | Demuestra que conoce los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento.  |         |                    |            |       |
|    | <b>Componente Interpersonal</b>  |         |                    |            |       |
| 6  | Se ha presentado con usted   |         |                    |            |       |
| 7  | Le pregunta por su estado de salud.  |         |                    |            |       |
| 8  | Acude cuando usted lo solicita.  |         |                    |            |       |
| 9  | Cuida de su intimidad durante el examen físico, procedimientos.  |         |                    |            |       |
| 10 | Escucha y atiende sus inquietudes.   |         |                    |            |       |
| 11 | El trato y la actitud de la enfermera le transmiten confianza y seguridad.   |         |                    |            |       |
| 12 | Atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo condición social, parentesco.  |         |                    |            |       |
| 13 | Le brinda una acogida amable, demuestra respeto y comprensión hacia usted y sus familiares.  |         |                    |            |       |
|    | <b>Componente del entorno</b>  |         |                    |            |       |
| 14 | Se percibe un ambiente amable, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal del hospital.                                 |         |                    |            |       |
| 15 | Percibe usted que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud  |         |                    |            |       |
| 16 | El material y el equipo que cuenta el profesional de enfermería es suficiente y adecuado.  |         |                    |            |       |
| 17 | La enfermera se preocupa por mantener el orden, aseo, y comodidad del ambiente.  |         |                    |            |       |
| 18 | La atención de enfermería recibida merece el aporte realizado mensualmente.  |         |                    |            |       |

## Anexo 2: CARE Q

| N° | INDICADORES  | Muy desfavorable | Desfavorable | Ni desfavorable ni favorable | Favorable | Muy favorable |
|----|--|------------------|--------------|------------------------------|-----------|---------------|
| 1  | ¿Se sintió satisfecho y a gusto con la atención realizada por el personal?   |                  |              |                              |           |               |
| 2  | ¿Considera que la atención del personal fue la más efectiva?   |                  |              |                              |           |               |
| 3  | ¿Fue atendido de acuerdo a las normas y técnicas establecidas por el sistema?  |                  |              |                              |           |               |
| 4  | ¿El personal logro el objetivo de que usted sea atendido?  |                  |              |                              |           |               |
| 5  | ¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de su consulta?                           |                  |              |                              |           |               |
| 6  | ¿La atención en el módulo fue rápida?  |                  |              |                              |           |               |
| 7  | ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?  |                  |              |                              |           |               |
| 8  | ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?  |                  |              |                              |           |               |
| 9  | ¿Se respetó su privacidad durante su atención?   |                  |              |                              |           |               |
| 10 | ¿El personal que lo atendió siempre estuvo pendiente y minimizando los riesgos en su salud?  |                  |              |                              |           |               |
| 11 | ¿Recibió usted la atención adecuada de acuerdo a su condición de salud?  |                  |              |                              |           |               |
| 12 | ¿El personal lo saludó y se despidió usando sus nombres propios al terminar la atención?   |                  |              |                              |           |               |
| 13 | ¿El personal que le atendió le inspiró confianza?  |                  |              |                              |           |               |
| 14 | ¿El personal de admisión lo trato con respeto durante la consulta con un tono de voz adecuada?   |                  |              |                              |           |               |
| 15 | ¿El personal respetó sus ideas y consultas realizadas?   |                  |              |                              |           |               |
| 16 | ¿El personal le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que debe de realizar, y verifica si Ud. Comprende las recomendaciones dadas? |                  |              |                              |           |               |
| 17 | ¿Usted comprendió la explicación que el personal de admisión le brindo sobre el proceso de su consulta?  |                  |              |                              |           |               |
| 18 | ¿El personal le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?   |                  |              |                              |           |               |
| 19 | ¿El personal que lo atendió mostró interés en solucionar algún problema?   |                  |              |                              |           |               |
| 20 | ¿El personal le ofreció un trato cordial, cálido y empático en la atención?  |                  |              |                              |           |               |
| 21 | ¿El personal le trató con amabilidad y paciencia?  |                  |              |                              |           |               |
| 22 | ¿La atención del personal se realizó de acuerdo a los valores y conductas establecidas por el centro de salud?                                     |                  |              |                              |           |               |
| 23 | ¿El lugar de atención cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?   |                  |              |                              |           |               |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 24 | ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? |  |  |  |  |  |
| 25 | ¿El lugar de atención y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?    |  |  |  |  |  |
| 26 | ¿El ambiente de atención al paciente está iluminado?                                  |  |  |  |  |  |
| 27 | ¿Cuenta con la ventilación adecuada?  |  |  |  |  |  |
| 28 | ¿Los servicios higiénicos se encontraron limpios?                                     |  |  |  |  |  |
| 29 | ¿Cuenta con servicios públicos adecuados (teléfono, agua, luz, internet, etc.)?       |  |  |  |  |  |

Este instrumento permite medir la satisfacción del paciente, esta formulado por 29

preguntas relacionados con sus competencias: técnico, interpersonal y confort.

### **Anexo 3: Validez de instrumento**

#### **Instrumento CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA**

Para la validación del instrumento participaron cuatro jueces expertos, profesionales que expresaron sus opiniones, luego aplicaron la prueba binomial para el cuestionario de calidad y obtuvieron una  $p = 0.032$ , la prueba piloto es Luego, aplicado a 30 pacientes.

#### **Instrumento CARE Q**

Los resultados del presente estudio indican que la versión corta del instrumento CARE-Q, se adaptó consistentemente en una población adulta colombiana, aun cuando se eliminó

algunos de los ítems del instrumento original a través de un análisis psicométrico, se logró obtener ítems consistentes en relación a lo conceptual y estadístico.

La versión corta del instrumento CARE-Q, adaptada a versión en español y aplicada en población colombiana tiene una validez interna inicial de 0.881. En todos los casos, los índice ítem-test fueron altos y los valores alfa corregidos obtenidos fueron aceptables y similares entre ellos.

## Anexo 4: Confiabilidad del Instrumento

### Instrumento CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

Se aplicó una prueba piloto para analizar la estructura y redacción de los ítems, sometándose a un proceso de confiabilidad, utilizando el Alfa de Cronbach obteniéndose valores de 0.85

### Instrumento CARE Q

Tabla 3-4, Indicador Alfa de Cronbach

| Dimensiones              | Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|--------------------------|------------------|-----------------|
| Calidad de atención      | ,992             | 29              |
| Componente técnico       | ,969             | 11              |
| Componente interpersonal | ,989             | 11              |
| Componente confort       | ,984             | 7               |

Fuente: Resultados SPSS 23.

La tabla anterior nos muestra un resultado de 0,992 puntos demostrando que el cuestionario es fiable para el desarrollo de la investigación. Asimismo, los resultados por cada dimensión también mostraron resultados fiables para su medición, en donde se obtuvo como resultado de 0,969, 0,989 y 0,984 puntos para los componentes técnico, interpersonal y confort.

**Anexo 5: Consentimiento informado**

Yo.....

Con DNI.....

Manifiesto que he sido informado por la Lic. Indira Carpio Amez del estudio de investigación que se realizara en el servicio de un hospital de Lima, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del usuario así como la importancia de mi colaboración no poniendo riesgo alguno para mi salud..

Acepto participar en el estudio colaborando con el llenado de las encuestas que me proporcionen.

Las personas que realizan el estudio garantizan que, en todo momento, la información recogida será confidencial y sus datos serán tratados de forma anónima.

Después de ser informado, deseo participar en el siguiente estudio de investigación.

Lima,.....

.....

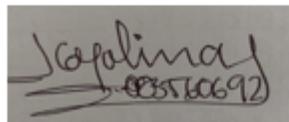
## Firma del paciente

### Anexo 6: Informe del asesor de turnitin

|  |   |                             |                   |
|--|---|-----------------------------|-------------------|
| <br>Universidad<br>Norbert Wiener | INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL<br>TRABAJO DE INVESTIGACIÓN |                             |                   |
|  | CÓDIGO: UPNW-EE S-FOR-016   | VERSIÓN: 01<br>REVISIÓN: 01 | FECHA: 13/03/2020 |

Yo, **MOLINA TORRES JOSE GREGORIO**, docente de la Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad **ENFERMERIA ONCOLOGICA** declaro que el trabajo académico titulado **"CUIDADO DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ONCOLOGIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION, CALLAO 2022"** presentado por La Srta. **CARPIO AMEZ INDIRA BERENICE**, tiene un índice de similitud de **11%** verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.

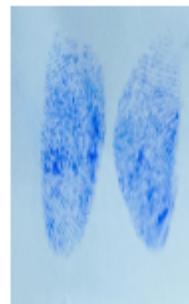


Firma

**MOLINA TORRES JOSE GREGORIO**

DNI/PAS: 003560692

Lima, 24 de Julio de 2022





## "CUIDADO DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ONCOLOGIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION, CALLAO 2022"

### INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.uwiener.edu.pe](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

Fuente de Internet

4%

2

[repositorio.unac.edu.pe](https://repositorio.unac.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

3

[repositorio.upao.edu.pe](https://repositorio.upao.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

4

[fcs.unac.edu.pe](https://fcs.unac.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

[repositorio.unp.edu.pe](https://repositorio.unp.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

6

[repositorio.uap.edu.pe](https://repositorio.uap.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

7

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

1%

8

[studylib.es](https://studylib.es)

Fuente de Internet

1%

