



Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la
satisfacción de pacientes oncológicos en la unidad de
cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Villa el
Salvador Lima, 2022**

**Trabajo académico para optar el título de especialista en
Enfermería en Cuidados Intensivos**

Presentado por:

Autora: Ramirez Chambergo, Milagro Marina

Código ORCID <https://orcid.org/0009-0002-6070-9057>

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

Código ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

**Línea de Investigación General
Salud, Enfermedad y Ambiente**

Lima – Perú

2023

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

Yo, Ramirez Chambergó, Milagro Marina, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Cuidados Intensivos de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción de pacientes oncológicos en la unidad de cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Villa el Salvador Lima, 2022", Asesorado por el Docente Mg. Mori Castro, Jaime Alberto, DNI N° 07537045, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>, tiene un índice de similitud de 20 (Veinte) %, con código oid:14912:262118525, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 Ramirez Chambergó, Milagro Marina
 DNI N° 42150302



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Mori Castro, Jaime Alberto
 DNI N° 07537045

Lima, 02 de Junio de 2023

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por ser mi guía en este arduo camino, y me ha permitido las oportunidades de que día a día ser mejor ser humano, profesional; a mi madre que está en el cielo, solo agradecerle por dejarme la mejor herencia del mundo sus enseñanzas, a mis hijos quienes siempre me brindaron su amor y son mi inspiración para superarme cada día.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Norbert Wiener por su enorme y valioso apoyo en darme la oportunidad de poder desarrollarme a nivel personal y profesional.

A mi asesor Mg. Jaime Mori quien con su asesoría y orientación permite encaminar la elaboración del presente Proyecto de Investigación que paso a paso lo pude ir desarrollando.

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto
Código ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

JURADO

Presidente : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth
Secretario : Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando
Vocal : Mg. Morillo Acasio, Berlina de Rosario

INDICE

| | |
|---------------------------------------|---|
| Resumen | 1 |
| Abstract | 2 |
| 1. EL PROBLEMA | 3 |
| 1.1. Planteamiento del problema | 3 |
| 1.2. Formulación del problema | 6 |

| | |
|--|--------------------------------------|
| 1.2.1. Problema general..... | 6 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 6 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 7 |
| 1.3.1. Objetivo general | 7 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 7 |
| 1.4. Justificación de la investigación..... | 8 |
| 1.4.1. Teórica..... | 8 |
| 1.4.2. Metodológica..... | 8 |
| 1.4.3. Práctica..... | 9 |
| 1.5. Delimitaciones de la investigación..... | 9 |
| 1.5.1. Temporal | 9 |
| 1.5.2. Espacial | 9 |
| 1.5.3. Recursos | 9 |
| 2. MARCO TEÓRICO..... | 10 |
| 2.1. Antecedentes | 10 |
| 2.2. Bases teóricas | 14 |
| 2.2.1. Calidad de vida..... | 14 |
| 2.2.2. Capacidad Funcional..... | 17 |
| 2.2.3. Adulto Mayor | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.2.4. Teoría de Enfermería..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.3. Formulación de hipótesis | 21 |
| 2.3.1. Hipótesis general | 21 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas | 21 |

| | |
|--|--------------------------------------|
| 3. METODOLOGÍA | 23 |
| 3.1. Método de la investigación | 23 |
| 3.2. Enfoque de la investigación | 23 |
| 3.3. Tipo de investigación | 23 |
| 3.4. Diseño de la investigación..... | 23 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo..... | 24 |
| 3.6. Variables y operacionalización | 26 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 30 |
| 3.7.1. Técnica | 30 |
| 3.7.2. Descripción de instrumentos | 30 |
| 3.7.3. Validación | 31 |
| 3.7.4. Confiabilidad..... | 31 |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos..... | 32 |
| 3.9. Aspectos éticos..... | 33 |
| 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS | 35 |
| 4.1. Cronograma de actividades | 35 |
| 4.2. Presupuesto | 36 |
| 5. REFERENCIAS | ¡Error! Marcador no definido. |
| 6. ANEXOS..... | 45 |
| 6.1. Matriz de consistencia..... | 46 |
| 6.2. Instrumentos..... | 47 |
| 6.3. Consentimiento Informado..... | 53 |

Resumen

Objetivo: Analizar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022. Material y método: Enfoque cuantitativo, método deductivo de corte transversal y prospectivo. La población estará conformada por 274 pacientes oncológicos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022, de donde se obtuvo una muestra de 80 pacientes. La Técnica de recolección de datos será la encuesta y el instrumento un cuestionario, conteniendo preguntas cerradas y abiertas. La validez de contenido será evaluada por juicios de expertos. Se aplicará análisis estadístico univariado para hallar porcentajes en variables cualitativas y medidas de tendencia central para variables cuantitativas, para el análisis bivariado se aplicará la prueba chi cuadrado para medir la asociación entre las variables cualitativas, para determinar la media entre las categorías de una variable cualitativa y una variable cuantitativa se aplicará la prueba t independiente y el análisis de varianza de una vía, con significancia estadística $p < 0,05$.

Palabras claves: Calidad del cuidado, satisfacción del paciente, pacientes oncológicos.

Abstract

Objective: To analyze the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of cancer patients in the Intensive Care Unit of the Villa El Salvador Lima Emergency Hospital, 2022. Material and method: Quantitative approach, prospective and cross-sectional deductive method. The population will be made up of 274 cancer patients from the Intensive Care Unit of the Villa El Salvador Lima Emergency Hospital, 2022, from which a sample of 80 patients was obtained. The data collection technique will be the survey and the instrument a questionnaire, containing closed and open questions. Content validity will be assessed by expert judgment. Univariate statistical analysis will be applied to find percentages in qualitative variables and measures of central tendency for quantitative variables. For bivariate analysis, the chi-square test will be applied to measure the association between qualitative variables, to determine the mean between the categories of a qualitative variable. and a quantitative variable, the independent t-test and the one-way analysis of variance will be applied, with statistical significance $p < 0.05$.

Keywords: Quality of care, patient satisfaction, cancer patients.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El cáncer es problema de salud pública en el mundo, también en Américas y en Perú, debido a su morbilidad, mortalidad alta como es las discapacidades que lo produce. A nivel mundial se diagnostican cerca de 15 millones de nuevos casos del cáncer por año y, también se estima que para el 2030, las cifras anuales se elevarán a 22 millones de nuevos casos, por los efectos de envejecimientos poblacionales y por los cambios del estilo de vida y de las exposiciones cancerígenas, de los que contaminan al ambiente y de la radiación solar (1).

Se registró cerca de 15 millones en casos nuevos a nivel mundial del 2012, pero en el año 2015 se registraron cerca de 9 millones de muertes. Cerca del tercio en las muertes fueron debidos a los deficientes hábitos alimenticios de la población, es decir que no consumen verduras ni frutas, hay sobrepesos como patologías que afecta a las edades, que no hacen ejercicios, hay mucho consumo de tabaco y alcohol (2).

En el 2018 en Norte América se registraron un millón 775 mil nuevos casos de cáncer y 700 mil han muerto por cáncer; el cáncer común es: cáncer de pulmón, cáncer de seno, cáncer de recto y colon, cáncer de próstata, cáncer de la vejiga, melanomas de la piel, linfomas no Hodgkin, cáncer de pelvis renal y riñón, leucemias, cáncer de endometrios, cáncer de tiroides, cáncer de páncreas y cáncer del hígado. Los números de nuevos casos de cáncer son 477,3 por 100 000 mujeres y hombres por cada año. Los números de muertes debido al cáncer son de 190 por cada 100 mil mujeres y hombres por cada año (3).

En el 2015 en España, se registraron 321 mil casos nuevos (100 mil en mujeres y 221 mil en hombres), donde el cáncer común fue el recto y colon con 42 mil casos, en próstatas fueron de 34 mil casos, en pulmón fue 29 mil casos, en cáncer de las mamas fueron de 27 mil casos

y para la vejiga fueron de 22 mil casos. Existen cinco tumores que son frecuentes en hombres donde predominan la próstata en 34 mil casos, cáncer en recto y colon fue de 25 mil casos, en los pulmones fueron de 23 mil casos, en cáncer de la vejiga fueron 17 mil casos y para el estómago fue de 5 mil enfermos. En las mujeres se tienen tumores muy frecuentes son cáncer en las mamas en 28 mil casos, cáncer al recto y colon en 17 mil casos, en cáncer del útero fueron 7 mil casos, en el pulmón fueron 5 mil casos y de vejiga fue 3 mil casos (4).

En todo el continente americano hay más de 3 millones de nuevos casos y 1,5 millones que murieron por el cáncer, en el año 2013; toda la proyección indica que los números que mueren en cáncer de América aumentaran en 2 millones hasta 3 millones para el 2030. Un 48% aproximado de muertes por cáncer en Américas se han producido en Latino América y Caribe. Por cada año unos 270.500 sujetos mueren en América por consecuencia del cáncer en el pulmón, el cual está fuertemente relacionado con el tabaco (5).

En el país por cada año se diagnostican unos 51 mil nuevos casos de cáncer, donde los de más incidencias son mujeres con cáncer de las mamas y del cuello uterino; en tanto los hombres son comunes el cáncer de la próstata. Pero, tanto mujeres y hombres comparten altas recurrencias de tener cáncer gástrico, cáncer colorectal y cáncer del pulmón. Donde el 77% de nuevos enfermos de cáncer para el país se diagnostican en los estadios muy avanzados, ello nos lleva a tener mayores riesgos de muertes por el cáncer (6).

Según el Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades del Ministerio de Salud en regiones del país que tienen más muertes por el cáncer de las mamas en cada 100 mil habitantes están en Tumbes en 17%, en Piura es del 14%, en la ciudad de Lima es del 13%, en Lambayeque es del 12% y en La Libertad es del 11% (7).

Datos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, indica que las incidencias anuales de cáncer en Perú son de 170 casos por cada 100 mil habitantes. Las cifras indican

que cada 3 horas 7 mujeres van a tener cáncer y por cada 2 horas van a fallecer 4 mujeres por cáncer. En los hombres por cada 5 horas 12 hombres van a contraer cáncer, y por cada 5 horas 8 hombres van a morir por cáncer. Se tienen 119 nuevos casos de cáncer diario, muriendo unos 77 sujetos por el cáncer (8).

Todos los usuarios que acuden a los hospitales se sienten temerosos o amenazados por los procesos de sus enfermedades y desean tener atenciones óptimas, es así que el personal de salud tiene que dar calidez en la atención y calidad técnica; es común ver que el profesional de salud, generalmente enfermera, olvida lo humanístico del oficio, obteniendo resultados el desbalance en las relaciones profesionales de la salud usuario conllevando a inadecuadas calidad en el cuidado otorgado (9).

La calidad del cuidado de enfermería es adecuada en las intervenciones de seguridad oportuna y económicamente para el acceso de la población por su capacidad de producir impactos positivos en la salud del paciente. El cuidar va a demandar la entrega de la enfermera, hasta percibir la realidad del usuario y envuelve los objetivos y lo subjetivo en la coherencia. En la satisfacción de los cuidados recibidos en el usuario oncológico son resultados de expectativas que tenían y cómo fue durante la administración de su tratamiento, la percepción del paciente es considerado desde un saludo de la enfermera, sonrisa, ser amable, su tono de voz, su habilidad o destreza en las atenciones directas del tratamiento, su conocimiento que tiene sobre el área de trabajo, como es al contacto con el usuario. Las necesidades cubiertas serán requisitos que serán la calidad del cuidado. Ello va a suponer la reorientación del proceso asistencial para incorporar los puntos de vista del usuario, para revertir en las eficacias y efectividades, también de las satisfacciones del usuario oncológico con tratamientos sobre su enfermedad de Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de pacientes oncológicos en su dimensión actividades de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Demostrar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022
- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022
- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022
- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de pacientes oncológicos en su dimensión actividades de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Se sabe que la calidad de atención y cuidado que se les ofrecen a los usuarios hacen que la institución de salud sea muy eficiente, donde el conocer los niveles de satisfacción de los pacientes oncológicos, con los resultados de esta investigación se tendrán conocimientos teóricos el cual nos permitirá identificar las áreas deficitarias y también sirve para analizar los resultados del cuidado con el fin de reorientar, tomando en cuenta la necesidad del usuario que son los ejes donde se articula la prestación asistencial convirtiendo en indicadores de calidad en el servicio que otorgan los profesionales de enfermería, donde unifica criterios para las calidades de las atenciones.

1.4.2. Metodológica

La investigación ayudara a conocer la relación de las calidades del cuidado de la enfermería con las satisfacciones de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos, con los resultados obtenidos nos permitirán ayudar a las ejecuciones de estrategias y acciones en la mejora de los procesos de la calidad brindada y de la satisfacción; la investigación tendrá muchos beneficios, como enfermera especialista, durante horas prácticas que la enfermera va a dedicar su tiempo a la actividad administrativa en la revisión de las historias clínicas, los registros, las preparaciones de los materiales, etc., restando gran tiempo a la actividad asistencial inherente al cuidado humano por cada paciente cultivando valores humanísticos, inculcando esperanza y fe, relación confianza ayuda, sensibilidad, apoyo, aprendizaje y protección.

1.4.3. Práctica

Este estudio va a justificar por la forma práctica debido a que la calidad de atención y el cuidado que se les ofrece a los usuarios haciendo a la institución de salud ser eficientes, donde los niveles de satisfacción de los usuarios oncológicos nos permiten identificar todo el área deficitaria con sus propios puntos de vistas y por ello servirá evaluar el resultado del cuidado con el fin de reorientarlos, teniendo en cuenta la necesidad del usuario que son los ejes donde se articula la prestación asistencial convirtiendo en indicadores de calidad en el servicio brindado por el profesional de enfermería, y con los resultados que se obtendrán en este trabajo se podrán unificar criterios para asegurar la calidad de la atención.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Mediante el presente estudio de investigación se ejecutará desde abril a junio de año 2022

1.5.2. Espacial

El presente estudio de investigación se desarrollará en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022.

1.5.3. Recursos

El estudio tendrá disponibilidad de todo el recurso material para realizar esta investigación, también de todo el recurso humano que dispondrá el tesista y de los recursos económicos y materiales.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Burgueño y col., (10) en el 2017 en Ecuador, cuyo objetivo es analizar las percepciones de la calidad del cuidado de enfermería en usuarios oncológicos Austro Ecuatoriano, según el SPSS 23 para identificar porcentajes, frecuencias y asociación de variables de estudio. Estudio descriptivo, no experimental, correlacional, con muestras de 200 pacientes que van a los tratamientos oncológicos usando el cuestionario de Percepción de las Calidades de los Cuidados de la Enfermería (CUCACE) validados internacionalmente. El 67% tienen positiva percepción de las calidades de los cuidados de enfermería, hay correlación estadísticamente significativa con la variable edad ($p=0,000$) y del nivel de instrucción ($p=0,001$). Los usuarios que acuden a las consultas de área oncológica, dicen tener grado de satisfacción positiva en las atenciones y del cuidado recibido de la enfermera, de diagnósticos con cáncer a las mamas y otras clases de cáncer tienen mas satisfacción en la percepción.

Collazos y col., (11) en el 2021 en España, con el objetivo de analizar las percepciones de los cuidados de enfermería de pacientes con tratamiento de quimioterapia en un Hospital de nivel III. Estudio cualitativo, transversal, diseño de estudio de caso. La muestra fue de 15 usuarias mujeres. Con entrevista semiestructurada por análisis del contenido. Según prácticas humanas en las quimioterapias; con dirección al estado físico y mental con Dios para hallar sentido a la enfermedad. Las usuarias del estudio han percibido que, en la duración del cuidado, la enfermera valora la práctica humana, demuestra conocimiento, interés, cariño con seguridad y tranquilidad a los usuarios durante las quimioterapias.

Ayala y Sepulveda (12) en el 2020, en Colombia, con el objetivo de conocer las necesidades del cuidado de usuarios con cáncer en los tratamientos ambulatorios. Estudio transversal con exploración de la necesidad de la atención de salud de 175 usuarios con cáncer sometidos a los tratamientos ambulatorios en unidades de oncología especializados en hospitales de Bogotá, se usó la Encuesta de Necesidades (SCNS-SFS28). El 47% tiene necesidad del cuidado de uno de cinco dominios dados. Las necesidades del cuidado son importantes en usuarios riesgo alto de ser desatendida ya que afecta negativamente las adherencias a los tratamientos, a la salud y a la calidad de vida. El cuestionario empleado va a permitir al profesional de enfermería a identificar la necesidad del cuidado adecuado del usuario. El cuidado de enfermería tiene en cuenta la necesidad de todo paciente con la finalidad de enseñarles como dar los autocuidados eficaces, para resolver el problema de salud y en satisfacer toda necesidad del cuidado del usuario.

Salas y col., (13) en el 2019 en Chile, con el objetivo fue analizar las asociaciones de la CV y la SU para la atención de mujeres con cáncer de las mamas en los tratamientos de quimioterapias (QT) del Hospital de La Serena. Estudio transversal, analítico, descriptivo con una muestra de 42 mujeres en QT endovenoso (2ºciclo). El instrumento utilizado para la satisfacción usuaria fue (Worthing Chemotherapy Satisfaction Questionnaire) y calidad de vida (EORTC QLQ C-30 y BR23). El 57% de pacientes tiene satisfacción con las atenciones de salud, el 74% dice que es buena su CV, a excepción de áreas de la función sexual en 22% y del disfrute sexual en 20%. La relación en puntaje total de CV y SU correlación de Pearson $r^2=0,551$ valor $p=0,002$), por análisis multivariado se confirma la relación después de controlar debido a la edad, el lugar de residencia y del estadio del cáncer $OR=35$ (IC95% 2,3-515,7). La CV está relacionada con los niveles de SU, se ha encontrado que el área de CV con menos puntajes fue el funcionamiento y el disfrute sexual.

Amed y col., (14) en el 2019 en Colombia con su objetivo de analizar las calidades de los cuidados de enfermería dados por los profesionales en las instituciones de salud en Sincelejo Colombia, mediante las aplicaciones del Care Q. Estudio descriptivo, transversal. Las poblaciones se conformaron por 5120 usuarios, se estimaron cálculos de muestras iniciales de 210 usuarios. Se encontró calidad total en 63%. Las dimensiones con calidad alta fueron de monitorea y seguimientos en 74% y se anticipa fue baja en 57%. El 45% de usuarios dicen que no fueron atendidos y que no reconocen al profesional de enfermería. Las calidades globales del cuidado de la enfermería percibido por el paciente en IPS estudiada fue regular en 63%, con las oportunidades de las mejoras.

A nivel nacional:

Martinez y Espinoza (15) en el 2017, con el objetivo de establecer las relaciones de la calidad de los cuidados del profesional de enfermería con las satisfacciones del usuario hospitalizado en el Hospital Regional Docente de Enfermedades Neoplásicas de Huancayo. estudio cuantitativo, tipo básica, transversal, correlacional, prospectivo. La población fue de 77 usuarios. El 39% de usuarios dicen que hay un medio nivel de satisfacción media, el 31% tienen bajo nivel de satisfacción y alto; el 40% dicen que tienen nivel de calidad medio, el 35% de usuarios presentan niveles bajos y 30% tienen alto nivel. Hay medios niveles de satisfacciones del paciente hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Enfermedades Neoplásicas de Huancayo.

Culquitante (16) en el 2019, en su objetivo de analizar la relación de calidad del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción del usuario oncológico en servicio de quimioterapias ambulatorias del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Norte. Estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, la muestra fue de 110 usuarios. El 85% de usuarios oncológicos con quimioterapias tienen adecuada calidad del cuidado por la

enfermera. El 81% de usuarios oncológicos con quimioterapia están satisfechos con los cuidados brindados por la enfermera. Hay relación significativa ($R^2 = 0.197 < 1$) ($p = 0.0001 < 0.05$) de calidad del cuidado de enfermería con nivel de satisfacción de usuarios oncológicos con tratamiento de quimioterapia.

García (17) en el 2019, con el objetivo de analizar las relaciones de los niveles de calidad sobre los cuidados de la enfermera con los grados de satisfacciones del usuario oncológico del servicio de Cirugía del hospital III José Cayetano Heredia. Con estudio cuantitativo, no experimental, correlacional, prospectivo transversal. La población fue de 51 usuarios, el muestreo fue no probabilístico. Los usuarios indican regular en 62%, la atención recibida, el 97%, califica en bueno. Hay satisfacción en medida de la mejora en calidad del cuidado recibido. Mediante análisis de correlaciones, las satisfacciones del usuario oncológico van a relacionar en ($r = 0.68$, $\text{Sig.} = 0.0000 < 0.05$) con las calidades en el cuidado de la enfermera. Al mejorar la calidad del cuidado de enfermería, hay mejoras en la satisfacción del usuario.

Ramírez (18) en el 2022, cuyo objetivo es analizar evidencias científicas de calidad del cuidado de enfermería según las perspectivas del usuario oncológico. Metodología, reviso base de datos de Scopus, Scielo, Pubmedic, Redalyc, Science Direct y hallo 129 trabajos de calidad del cuidado del usuario oncológico con criterios de inclusión de periodos de tiempo 2016-2020, en idioma español, portugués e inglés y los accesos abiertos, obteniendo 10 artículos. La mayoría de usuarios oncológicos perciben una calidad del cuidado de enfermería relacionada con la satisfacción de necesidades, seguro, entorno informaciones oportunas, educación, adecuadas relaciones interpersonal paciente enfermera, usando herramientas de evaluación de la calidad SERVQUAL con fiabilidades, capacidades de respuestas, seguridad, empatías y aspectos tangibles. Los indicadores de calidad son procesos dinámicos que necesita evaluarse de manera continua.

Ramos (19) en el 2018, cuyo objetivo fue analizar la satisfacción del paciente hospitalizado con la Atención de Enfermería de cirugía, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima. Estudio descriptivo, exploratorio, transversal. Aplico un cuestionario de 14 reactivos, mediante escala de Likert modificado para 77 pacientes. El 57% dice tener nivel alto de satisfacción, el 45% con media satisfacción. Indicando niveles altos de satisfacción en 99%, luego la continuidad en 97%, en seguridad en 93% y también humanismo en 90%, el medio nivel de satisfacción humanístico fue 12%, en seguridad es del 8% y para continuidad en 7%. El nivel de satisfacción fue alto, para todas las dimensiones, donde resalta la continuidad, oportunidad y seguridad; el humanismo tiene nivel alto con tendencias a medio nivel de satisfacción.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Primera variable: Calidad del cuidado de enfermería

Calidad del cuidado

Son las capacidades que poseen los objetos para poder satisfacer las necesidades de acuerdo a sus parámetros. El nivel de calidad dependerá de series de ideas subjetivas, de las expectativas y percepciones que se tienen según a un objeto. Para la Real Academia Española, la calidad son caracteres o circunstancias, adquiridas o naturales, que van a distinguir a los sujetos o cosas. Calidad son conjuntos de propiedades asociadas a una cosa, para poder apreciar como igual, peor o mejor, que el resto de su especie. Para la OMS (Organización Mundial de la Salud), las calidades son conjuntos de servicios terapéuticos y diagnósticos oportunos en el logro de atenciones sanitarias óptimas, según los factores y conocimientos del usuario y de los servicios médicos, para un riesgo mínimo de efectos, con más satisfacción del usuario (20).

La calidad es el total de características, funciones o comportamientos de bienes producidos o de los servicios prestados, para satisfacer necesidades del consumidor. Son conceptos subjetivos que el sujeto pueda tener sus propias apreciaciones o del juicio particular de valores sobre servicios o productos. Finger y Harder en referencia a los resultados de las atenciones utiliza amplias definiciones de salud que incluyen mejorías en la función social y psicológica. Donabedian indica que la calidad es dar al usuario el más completo bienestar, luego de considerar los balances de las pérdidas y ganancias esperadas, para acompañar los procesos de atención de sus partes (21).

En el Ministerio de salud, se plantean sistemas de gestión de calidad en la salud como conjuntos de actividades coordinadas para monitorear y dirigir la unidad prestadora de salud para la calidad de atención; mediante políticas de la calidad para orientar las gestiones de la calidad para el MINSA, indicando las relaciones de los trabajadores, las generaciones de conciencias y culturas éticas. El fundamento de calidad es el conjunto de métodos, principios y estrategias para intentar movilizar al profesional, con los propósitos de tener que ofertar buen servicio para obtener satisfacción del usuario con menores costes posibles (22).

Las percepciones de calidad sobre el cuidado están en la expectativa del usuario relacionada con las satisfacciones de la necesidad recibida de la enfermera, según las naturalezas del quehacer, no dejando de ser persona, continuo, oportuno cálido según limitación que existe en las instituciones y las deficiencias de los procesos de atención que van a experimentar. La calidad en la salud esta determina por aspectos o características del proceso asistencial se considere de calidad, que se conocen como dimensiones de la calidad (23).

Dimensión 1: Técnica

Son las expresiones de las adecuaciones sobre las asistencias que se prestan y del avance científico y de las capacitaciones del profesional, implicando las ejecuciones y

cumplimientos de los procedimientos con muchas destrezas. Los aspectos técnicos de las atenciones buscan los mejores procedimientos y acciones seguras para realizar en los pacientes en la balanza de ética calidad, beneficio riesgo, que se tienen como características en buscar: la efectividad, según los logros de los buenos resultados; eficacias, aplicaciones de normas de las prestaciones de los servicios; eficiencias, buen uso de los recursos para lograr esperados resultados; continuidades en las prestaciones; la seguridad; la integridad y las éticas. Las atenciones de la enfermera para estos componentes se traducen a la acción de enfermería relacionadas a las prácticas técnicas, al procedimiento según el conocimiento científico, con la finalidad de hacer óptimas acciones que puedan rendir beneficio máximo evitando unas situaciones de riesgo en los pacientes (24).

Dimensión 2: Interpersonal

Son las expresiones de la importancia, consensuada históricamente, de las relaciones pacientes enfermeras. Son considerados como el conjunto de actitudes y de los comportamientos del personal administrativo y operativo de salud que están en las atenciones de los pacientes. Es considerado como una relación del propio trabajador (usuarios internos) y del Jefe. Según los aspectos humanísticos de las atenciones aspectos fundamentales, porque es la razón de ser en el servicio de salud, teniendo características: como la relación interpersonal usuario proveedor, según los derechos humanos, de las informaciones completas veraces, oportunas entendidas por los usuarios, los intereses manifiestos en los sujetos, de su percepción y necesidad, con empatía y amabilidad, tratos cordiales, cálidos y empáticos en las atenciones. La calidad de enfermería de los componentes humanos se traduce en relaciones interpersonales paciente enfermera según el principio moral, reconociendo al sujeto como biopsicosocial, dando atenciones empáticas con respeto al derecho contribuyendo con las satisfacciones de las necesidades (25).

Dimensión 3: Entorno

Son expresiones de la importancia que tiene en las asistencias del marco el cual se va a desarrollar. También se les denominan como las capacidades de respuestas o dimensiones de las ofertas, que tiene que ver con las capacidades operativas o de la funcionabilidad del servicio de Salud, en la organización para estar dispuestas en la atención de los usuarios. Se refieren a los contextos de los servicios de atención de salud, que implica niveles básicos de la comodidad, de la privacidad, de la ambientación y de los elementos de confianza que sienten los pacientes por el servicio recibido. El componente se traduce para proporcionar ambientes adecuados, que aumentan las comodidades y el confort del usuario, es así que se generarán atenciones favorables, respetando las intimidades y privacidades del usuario (26).

2.2.2. Segunda variable: Satisfacción de pacientes oncológicos

Satisfacción

Son las complacencias de los usuarios con el servicio de salud, con el proveedor y con el resultado de las atenciones, son objetos irrenunciables para diversos responsables del servicio de salud y medidas de los resultados y de las intervenciones. Las evaluaciones de las satisfacciones del usuario han sido adoptadas por las instituciones sanitarias como estrategias para lograr conjuntos de percepciones asociadas a la calidad de atención que recibe, donde se va a adquirir información que beneficia a la organización de aquellos servicios. Se tiene en cuenta que, el determinante importante de la satisfacción del usuario es el aspecto técnico e interpersonal del cuidado que el profesional de salud presta. El cuidado de enfermería implica procesos interpersonales del usuario enfermo y uno sano. La relación interpersonal señala a las comunicaciones elementos fundamentales (27).

Los usuarios pueden evaluar la calidad de los servicios de salud según su percepción con implicancia y del interés personal, los tratos dignos, instalaciones o del tiempo de las atenciones. Las satisfacciones del usuario en atenciones recibidas se determinan por el factor sociodemográficos y conocimiento del concepto de la calidad de atención de salud. Los conceptos de satisfacción del paciente son la accesibilidad de consultas y facilidad de forma física, la confianza técnica de la enfermera, amabilidad en su trato y humanización en las asistencias, informaciones facilitadas, poder decidir el tratamiento, los costos y continuidad del cuidado, las coberturas del sistema de atención, los procedimientos burocráticos, el resultado del cuidado, las actitudes ante problemas no médicos, entre otros (28).

Según el aspecto técnico, la enfermera basa su conocimiento científico, para hacer el procedimiento. En lo asistencial se realizan los procesos de atención de enfermería, como los métodos científicos de la profesión, con técnica y procedimiento de la enfermería como competencia, participación y control de cumplimiento del principio de antisepsia y asepsia, cumpliendo principios bioéticos y éticos y bioéticos. La calidad del cuidado percibidos son las valoraciones del propio usuario de las excelencias de las atenciones recibidas, donde la satisfacción del cuidado, va hacia respuestas afectivas positivas del usuario, relacionado con grado de satisfacción de sus expectativas deseos o necesidades (29).

Las satisfacciones del usuario están relacionadas positivamente al rendimiento de enfermería que técnicamente es conocida como eficiencia, las actitudes de insatisfacción y satisfacción dependerá de la atención de la enfermera en atención de calidad. Para que haya satisfacción como sentido del sujeto, tiene que tener intención en otro para una acción determinada según resultados valorados como positivos. La satisfacción del paciente son resultados importantes en la prestación de servicios de calidad que influyen en el uso del servicio de salud y del comportamiento terapéutico, capacidad de aceptar y comprender el tratamiento (30).

Las evaluaciones de la satisfacción del cuidado tienen importante utilidad, se emplea en investigación clínica, gestión o prácticas clínicas, que pueden administrarse en niveles de atención sanitaria, en la satisfacción de necesidad y expectativa del usuario. Se tiene en cuenta que las satisfacciones no sólo dependen también de la expectativa del usuario, el paciente está satisfecho cuando el servicio cubre la expectativa, pero si es bajo o limitado a cualquier servicio, pueden ser que estén satisfechos con recibir servicios deficientes. La satisfacción dependerá de solución de sus problemas, según expectativas, trato personal y amabilidad del servicio brindado. Los usuarios, se enfrentan a medios desconocidos y situaciones que no desean; todos los factores que contribuyen a dar óptima calidad del cuidado, deben considerarse para facilitar adecuada adaptación del entorno hospitalario (31).

La satisfacción que percibe el paciente da informaciones valiosas en prestación de servicios, de calidad de atención, interacción usuario enfermera. Grado de confianza con la enfermera que lo atiende y de la imagen institucional, y otras fuentes útiles en la mejora de aspectos que son modificados para la mejora de la necesidad del paciente. Cuando los usuarios van a un hospital para solucionar sus problemas de salud con derecho para tener el cuidado seguro y de calidad en base sólida de conocimiento. La satisfacción del usuario se da cuando el servicio cubre sus expectativas, las dimensiones de satisfacción del paciente están referidas a la relación usuario calidad, entre administrador y equipo de salud, con la población. Una buena relación interpersonal ayuda a la eficacia prestada en la salud y una relación buena con el usuario, la relación causa credibilidad y se ven en el respeto, cortesía (32).

Dimensión 1. Actividades de enfermería

Las valoraciones del usuario oncológico permiten a la enfermera conocer y ubicarse en los contextos sociales, cognitivos y de la salud de cada usuario. Las valoraciones no deben ser extensas, solo se debe seguir secuencias valorativas, organizadas y sistemáticas. Es

importante preguntar, mirar y qué información es relevantes en el tratamiento y seguimiento del usuario. Su necesidad básica y esencial en su confort y bienestar: Mucosas y piel: acceso venoso, lesiones, hidratación y turgencia. La enfermera educara de la importancia en hidratación de piel; el preservar el acceso venoso; el curar las lesiones. Estado nutricional: analizar el estado nutricional, la dentición, el hábito nutricional, degluciones, tolerancias. Se deben educar en alimentación balanceada, en alimentos preferentes y de tolerancia. Eliminación: catarsis y diuresis, frecuencias y características, informar de la adecuada eliminación y alertar anormalidades en la eliminación, como sangre en heces etc. (33)

Higiene: higiene del cuerpo, limpieza de la casa, limpieza bucal. Enseñar el cuidado de su higiene en general, la importancia de la limpieza del hogar. Enseñar del lavado correcto de las manos, limpieza del alimento. Dolor: Se debe analizar la intensidad, los planes analgésicos, conocimientos del manejo de medicaciones. Enseñar el manejo de la medicación y de la importancia del dolor controlado. Se deben mantener alerta, junto a la evaluación y cuidado del efecto secundario por los tipos de tratamientos (34).

2.2.3. Rol de la enfermera sobre el tema

La enfermedad oncológica está dentro de las categorías de enfermedades terminales porque son enfermedades avanzadas, progresivas e incurables, sin razonable posibilidad de la cura específica, donde hay muchos problemas o síntomas intensas, con múltiple, multifactor cambiante produciendo impactos emocionales en el paciente, en la familia y en el equipo de salud relacionada con presencia o no muerte con pronósticos de vida inferior a seis meses. El diagnóstico de cáncer está asociado en las formas casi automáticas con dolores y sufrimientos. Un usuario enfermo tiene conjunto de signos, síntomas y órganos que están lesionados, con sus funciones alteradas, es un humano con familia, entorno social personal e individual, con miedo, angustia y esperanza, este paciente requiere ayuda física. Para

cuidar adecuadamente al usuario en situaciones de vulnerabilidad, se le exige a la enfermera una formación con garantía del cuidado, basados en modelos y métodos junta las mejores evidencias científica, las experiencias personales y los criterios éticos, dispensando de los cuidados respecto a cada paciente.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe una relación positiva estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022

H0: No hay relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022

2.3.2. Hipótesis específicas

H1. Existe una relación positiva significativa de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022

H2. Existe una relación positiva significativa de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022

H3. Existe una relación positiva significativa de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022

H4. Existe una relación positiva significativa de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de pacientes oncológicos en su dimensión actividades de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Es de método deductivo - inductivo, siendo que el inductivo utiliza premisas particulares para llegar a una conclusión general, y el deductivo usa principios generales para llegar a una conclusión específica (35).

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio tiene enfoques cuantitativos, al hablar de dicho enfoque se dan por aludidos los parámetros estadísticos, siendo así su fundamento, cuando se analiza realidades objetivas por medición numérica y de análisis estadístico en la determinación de patrones o predicciones del comportamiento de los fenómenos o problemas planteadas (36).

3.3. Tipo de investigación

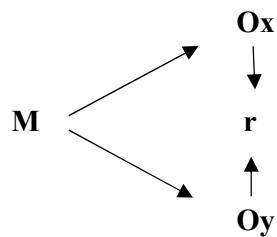
La investigación realizada será: de tipo descriptiva correlacional de corte transversal, observacional. Descriptiva porque de describirá y definirá las variables de estudio, y se obtendrán datos de manera directa, el mismo que serán observados, registrados, analizados y clasificados sin tener que manipularlos. Correlacional pues se asociarán la variable calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de pacientes oncológicos, para analizar si existe relación entre ambas variables. Y de corte transversal por que los datos serán recolectados en un solo momento y en una única vez. Observacional, los investigadores se ceñirán a examinar los datos tal como aparecen en la realidad (37).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental dado que no habrá manipularán de las variables solamente se trabajarán con los pacientes oncológicos de la Unidad de Cuidados

Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, con el objetivo que el análisis sea más acertado. De corte transversal porque se recogerán los datos en un determinado momento. El diseño no fue construido en una situación específica, solo se observarán las ya existentes (38).

En este sentido se sigue el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra.

Ox = Calidad del cuidado de enfermería

Oy = Satisfacción de pacientes oncológicos

R = Relación entre las variables.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

Está conformada por 274 pacientes oncológicos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, durante el mes de abril a mayo del 2022.

Muestra y muestreo:

Para tener el tamaño de muestra en este trabajo se utilizará el muestro aleatorio simple, cuya

fórmula es:

$$n_o = \frac{n * Z_{\alpha/2}^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

$Z_{\alpha/2}$ = valor tabulado de la distribución estandarizada = 1.96

α = nivel de significancia = 0.05

d = precisión o error del muestreo del +/- 4% (0.04)

p = proporción de pacientes que cumplen con la condición del 50% (0.50)

q = proporción de pacientes que no cumplen con la condición del 50% (0.50)

Pq = varianza máxima del 25% (0.25)

n_o = población de 274 pacientes (274)

$n^{\circ}F$ = tamaño de la muestra final

Reemplazando:

$$\begin{aligned} \mathbf{n} &= \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 274}{0.04^2 \times (274 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} \\ \mathbf{n} &= \frac{49.998424}{0.619276} \\ \mathbf{n} &= \mathbf{80} \end{aligned}$$

La muestra estará constituida por 80 pacientes oncológicos que formarán parte de la muestra y que cumplan con los criterios de inclusión.

Criterio de Inclusión.

- Pacientes entre 20 y 60 años atendidos en la Unidad de Cuidados Intensivos que reciben tratamiento de quimioterapia
- Pacientes de ambos sexos
- Pacientes que reciben tratamiento de quimioterapia independientemente del ciclo quimioterapia.
- Pacientes que acepten participar en la investigación y que acepten firmar el consentimiento informado por lo tanto participan de forma voluntaria en el trabajo presente.

Criterio de exclusión.

- Pacientes que se nieguen a participar en el estudio.
- Pacientes con complicaciones en el tratamiento de quimioterapia.
- Pacientes que no se encuentren lucidos, ni orientados en tiempo, persona y espacio.
- Pacientes que no acepten participar en la investigación
- Pacientes que no acepten firmar el consentimiento informado por lo tanto participan de forma voluntaria en el trabajo presente.

3.6. Variables y operacionalización

Primera variable: Calidad del cuidado de enfermería

Segunda variable: Satisfacción de pacientes oncológicos

Definición conceptual de la primera variable: Calidad del cuidado de enfermería

La calidad del cuidado de enfermería es la calidad técnica referida al cumplimiento de requisitos adecuados que se desarrollan de acuerdo al rigor científico y calidad funcional, que es conocida como la forma de brindar servicios y de como la persona percibe en su atención (39).

Definición operacional de la primera variable: Calidad del cuidado de enfermería

Este instrumento tiene 30 preguntas de calidad del cuidado de enfermería el cuál fue elaborado por García Calle Maria (2019), distribuida por tres dimensiones: Dimensión técnica, Dimensión interpersonal, Dimensión entorno. Con categorizaciones de la siguiente forma: Calidad de cuidado Puntajes Bueno 61-90 Puntos, Regular 31-60 puntos, Malo 0-30 puntos, con alternativas de Siempre, Casi siempre, Casi Nunca.

Definición conceptual de la segunda variable: Satisfacción de pacientes oncológicos

Es un proceso de evaluación continua del cuidado, que está basado en datos enfocados en el derecho del usuario, en el cuidado, percepción de la satisfacción del usuario. El componente importante es: condición de participación, instrumento de evaluación estándar y resultado centrada en el usuario que son confiables, válidos y expectativa de desempeño que están apoyados en resultados que van a estimular la calidad de los cuidados (40).

Definición operacional de la segunda variable: Satisfacción de pacientes oncológicos

Este instrumento tiene 14 preguntas de enfermedad ocupacional distribuida en una dimensión: Actividades de enfermería, el cuál fue elaborado por García Calle María (2019), con una calificación según la escala de Likert. Con clasificación de: Nunca: 0 punto, Casi nunca: 1 punto, A veces: 2 puntos, Siempre: 3 puntos.

Tabla 1. Variables y operacionalización

Variable 1. Calidad del cuidado de enfermería

Definición operacional. Características que son identificadas por el paciente respecto a la atención de enfermería que recibe, según las dimensiones de Estructura, Proceso y Resultado.

| Dimensión | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa |
|-------------------------|--|--|--------------------------|
| Dimensión Técnico | <p>Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio en forma cuidadosa y esmerada</p> <p>Profesionalidad: Posesión de conocimientos y destrezas requeridos para la ejecución del servicio</p> <p>Credibilidad: honestidad y veracidad en el servicio que se presta</p> <p>Seguridad: minimización de peligros, riesgos durante procedimientos</p> | - Bueno: 61-90 puntos | Ordinal |
| Dimensión Interpersonal | <p>Cortesía: consideración, atención, amabilidad</p> <p>Confiabilidad: sigilo y prudencia sobre datos o resultados de diagnostico</p> <p>Comunicación: información y dialogo en lenguaje comprensible</p> | - Regular: 31-60 puntos - Malo: 0-30 puntos | Ordinal |
| Dimensión entorno | <p>Ambiente hospitalario</p> <p>Comodidad y confort</p> <p>Privacidad</p> | | Ordinal |

Variable 2. Satisfacción del paciente oncológico

Definición operacional. Grado de aceptación global que tiene el paciente respecto a los cuidados y atención brindada por el personal de enfermería.

| Dimensión | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa |
|---------------------------|--------------------------------|---|-------------------|
| Actividades de enfermería | Cuidado Integral de enfermería | Usuario Satisfecho (22-42 puntos) Insatisfecho (0-21 puntos) | Ordinal |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se utilizará la técnica de la encuesta a través de un cuestionario, para medir la Calidad del cuidado de enfermería, se usarán la encuesta y observación como técnicas para la segunda variable, satisfacción del paciente oncológico. Se elaborará una ficha de datos conteniendo de forma sistemáticas las variables de estudio.

3.7.2. Descripción de instrumentos

La ficha de recolección de datos constara de preguntas abiertas y cerradas de acuerdo a la Operacionalización de las variables. Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario de Calidad del cuidado de enfermería elaborado por la tesista en el trabajo original, el cual se les presento a los pacientes oncológicos, previa presentación del tema de investigación, los objetivos a lograr y firma del consentimiento informado.

Descripción: El instrumento de **Calidad del cuidado de enfermería** es elaborado por García Calle María (2019), el cual consta de tres dimensiones y 30 ítems. Dimensión técnica, Dimensión interpersonal, Dimensión entorno. Con categorizaciones de la siguiente forma: Calidad de cuidado Puntajes Bueno 61-90 Puntos, Regular 31-60 puntos, Malo 0-30 puntos, con alternativas de Siempre, Casi siempre, Casi Nunca. Preguntas sobre la dimensión técnico en ámbito de enfermería, consta de 10 ítems que se considera aspectos relacionados a profesionalidad, fiabilidad, credibilidad, seguridad. Preguntas de la dimensión Interpersonal, en la enfermería, consta de 10 ítems, que considera aspectos relacionados con el respeto, la amabilidad, el trato con el paciente, empatía, entendimiento. Preguntas sobre la dimensión Entorno en el ámbito de enfermería, consta de 10 ítems, que considera aspectos de ambiente hospitalario, comodidad y confort, privacidad.

El instrumento para **satisfacción del paciente oncológico** es un instrumento muy utilizado para estos propósitos, el instrumento tiene 14 preguntas de enfermedad ocupacional distribuida en una dimensión: Actividades de enfermería, el cuál fue elaborado por García Calle María (2019), con una calificación según la escala de Likert. Con clasificación de: Nunca: 0 punto, Casi nunca: 1 punto, A veces: 2 puntos, Siempre: 3 puntos. Para determinar la satisfacción de los pacientes, se obtuvo la clasificación por cada pregunta, teniendo en cuenta lo siguiente: Clasificación Puntaje Usuario satisfecho 22-42 puntos Usuario insatisfecho 0-21 puntos.

3.7.3. Validación

La validez es el grado donde los instrumentos miden las variables que se quiere medir. Para validar el instrumento se aplicó la prueba de confiabilidad alfa de Crombach, se hizo una prueba piloto con 10% de la muestra, equivalente a 10 personas, los datos fueron tabulados y posteriormente procesados utilizando el software estadístico SPSS V.21.0.0.0. Se determinó la confiabilidad del cuestionario de Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del paciente oncológico con la suma de puntajes obtenidos haciendo del análisis un total de 46 preguntas, obteniendo resultados del coeficiente del Alfa de Cronbach con valor de ($\alpha = 0.89$), y para satisfacción con valor de ($\alpha = 0.914$) catalogándose como buena fiabilidad.

3.7.4. Confiabilidad

En la investigación que se va a realizar se utilizó como instrumento el cuestionario de Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del paciente oncológico; el cual se sometió de forma imparcial a las pruebas de confiabilidad por el Coeficiente de Alfa de Crombach, para obtener valores respecto a las varianzas de las preguntas y puntajes acumulados de las varianzas, con la siguiente formula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

$\sum_{i=1}^K S_i^2$: Es la suma de varianzas de cada ítem

S_t^2 : Es la varianza total de filas (puntaje total del paciente)

K : Es el número de ítems o preguntas.

Las herramientas fueron preparadas por los autores e instituciones reconocidas y validados a través de juicio de expertos, adjuntando en los anexos las respectivas fichas técnicas en el trabajo original. El valor obtenido por la prueba estadística Alfa de Crombach fue de 0.97, brindando seguridad y haciendo que el instrumento sea confiable. El segundo instrumento fue el instrumento **de satisfacción del paciente oncológico**, se obtuvo un Alfa de Crombach de 0.95, indicando también que es confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinación previa para la recolección de datos

Para la recolección de datos se solicitará permiso a la Dirección General del Hospital de Emergencias Villa El Salvador Lima. Posterior a ello se procederá a realizar las coordinaciones con la jefatura de servicio de Unidad de Cuidados Intensivos para la ejecución del proyecto.

Aplicación del instrumento de recolección de datos

Se realizará en el mes de abril y mayo del año 2022, se programará turnos al investigador para la aplicación de instrumentos. Antes de la recolección de datos se explicará de manera

verbal los objetivos de la investigación y se procederá a solicitar su consentimiento para participar en la investigación. La ejecución se usará la técnica de la entrevista para la aplicación del primer instrumento que se realizará de manera individual con una duración aproximada de 30 minutos, se prestará ayuda en la lectura en caso se requiera, a partir del mes de abril y mayo del 2022.

Plan de análisis

Finalizada la obtención de datos, se procederán a vaciar la información en programa IBM SPSS versiones 25.0. y ejecutara el control de calidad de dato obtenidos por cada ítem. Posterior a ello se procederá aplicar las fórmulas para sacar los resultados y la comprobación de hipótesis planteadas, además ejecutará prueba paramétrica de correlaciones de Rho de Serman, necesaria esta aplicación de la prueba para obtener relaciones entre variables.

3.9. Aspectos éticos

Se protegerán a los que participan en el estudio mediante los principios bioéticos por autonomía, no se habrán ningún tipo de maleficencia, solo se tendrán beneficencia y justicia, con el consentimiento informado de manera precisa y clara brindada a los participantes.

Principios bioéticos.

Las consideraciones éticas que se tendrán en cuenta en el desarrollo serán:

Autonomía: Se tendrán principios de autonomía de forma adecuada en este trabajo, al abordar al entrevistado el cual se respetará las voluntades y decisiones. Se les brindaran explicaciones concretas y seguras del estudio, se les solicitara su consentimiento por teléfono para que su intervención sea adecuada.

Justicia: A los entrevistados se les trataran con todo respeto y amabilidad, también se les brindaran todas las atenciones como persona importante en esta investigación y con toda justicia por igual, sin preferencias ni discriminaciones.

Beneficencia: La presente investigación será de gran beneficio para los entrevistados, ya que con los resultados se procederá a sugerir formar de mejora en la atención de los pacientes, realizando una acción de bien.

Principio de no maleficencia. A los entrevistados se les explicaran que su participación en esta investigación no tiene ningún riesgo a la salud en su integridad como persona tampoco de quienes lo conforman.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES | 2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|--|
| | Enero | | | | Febrero | | | | Marzo | | | | Abril | | | | Mayo | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Aprobación del Anteproyecto | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión del Proyecto | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Búsqueda de información | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | |
| Primera presentación para correcciones | | | | | | | | X | X | | | | | X | X | | | | | | |
| Sustentación del Proyecto | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| Levantamiento de observaciones | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| Presentación final del proyecto | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | |

4.2. Presupuesto

| | | | |
|----------------------|---------------------------------|--------|----------|
| POTENCIALES HUMANOS | REC. HUMANOS | Unidad | Total |
| | Asesorías | 3 | 500 |
| | Técnicos en digitaciones | 1 | 150 |
| | Encuestador | 1 | 100 |
| | Estadísticos | 1 | 150 |
| RECURSOS MATERIALES | MATERIAL BIBLIOGRÁFICO | | |
| | Textos | | |
| | Internet | | |
| | Otros | | |
| | MATERIAL DE IMPRESIÓN | | |
| | Impresión y copia | 3 | 200 |
| | Empastados de la Tesis | 3 | 150 |
| | USB | 1 | 40 |
| | CD, | 3 | 30 |
| | MATERIAL DE ESCRITORIO | | |
| | Papel bond A4 80 gramos | | 12 |
| | Papelote cuadriculado | | |
| | Cartulinas | | |
| | Cintas Adhesivas | | |
| | Plumones | | 20 |
| SERVICIOS | SERVICIOS | | |
| | Comunicaciones | | 100 |
| | Movilidad y Viáticos | 3 | 200 |
| | Imprevistos | 1 | 500 |
| | Total, costo | | 2,151.00 |
| RECURSOS FINANCIEROS | El proyecto será autofinanciado | | |

5. REFERENCIAS

1. Aibar S., Celano C., Chambi M., Estrada S., Gandur N., Gange P., Vallejos A. Manual de Enfermería Oncológica. (A. Goldman, Editor) Recuperado el 30 de enero del 2022, de http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000000011cnt-08-manual%20enfermeria_08-03.pdf
2. Alvarez A., Olivares C., Cadena J. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. 2014. Recuperado el 12 de febrero del 2022 de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf>
3. Cabarcos A., Austudillo W. La enfermedad terminal en nuevos criterios para la actuación sanitaria en la terminalidad (eunsa ed.). 2002. España. Obtenido de <http://www.paliativossinfronteras.com/upload/publica/02-NUEVOS-CRITERIOSPARA-LA-ACTUACION-SANITARIA-EN-LA-TERMINALIDAD-Cabarcos.pdf>
4. Campaña F., Candalija M., Puig L., Segura M. La satisfacción del paciente oncológico avanzado hospitalizado en centros con y sin servicio de paliativos: estudio multicéntrico. 2013. Obtenido de <http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/644/633>
5. Daza R., Torres G., Prieto I. Análisis crítico del cuidado de Enfermería. Index de enfermería, 14(48-49). 2015. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962005001100004

6. Torre I., Cobo M., Mateo T., Vicente P. Cuidados enfermeros al paciente oncológico. España: Vertice. 2013. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=YD8OR_WZufgC&printsec=frontcover&dq=cuidados+de+enfermeria+en+pacientes+oncologicos.+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjpbqbrxwJTQAhWJ64MKHcU7CSkQ6AEIjAA#v=onepage&q&f=false
7. García A. La ética del cuidado. Aquichán. 2004. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972004000100005&script=sci_arttext&tlng=en
8. Gonzales G. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en mistrato risaralda. 2011. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
9. Araya I. A. aproximación deconstructiva a la noción de calidad de educación en el contexto latinoamericano. revista iveroamericana de educación. 2017. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/800/80012433010.pdf>
10. Burgueño F., Rodríguez D., Cedillo C., Ordoñez C. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. 2021. En internet https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_7_2021/8_percepcion_calidad.pdf accedido el 12 de marzo del 2022
11. Collazos M., Cervera M., Guzmán S., Ramos B.. La mujer con quimioterapia: percepción sobre cuidado recibido. Ene. [Internet]. 2021 [citado 2022 Mar 12]; 15(1): 1135. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2021000100009&lng=es. Epub 06-Dic-2021.

12. Ayala L., Sepulveda G. Necesidades de cuidado de pacientes con cáncer en tratamiento ambulatorio. *Enferm. glob.* [Internet]. 2017 [citado 2022 Mar 12]; 16(45): 353-383. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000100353&lng=es. Epub 14-Dic-2020. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.1.231681>.
13. Salas P., Pousa J., Astudillo J. Relación entre satisfacción usuaria y calidad de vida en mujeres con cáncer de mama en quimioterapia. *Rev. chil. obstet. ginecol.* [Internet]. 2019 [citado 2022 Mar 12]; 84(4): 277-287. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-75262019000400277&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-75262019000400277>.
14. Amed E., Villareal G., Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. 2019. En internet <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615> accedido el 20 de febrero del 2022
15. Martinez 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. 2017. En internet <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5545> accedido el 13 de marzo del 2022

16. Cualquitante K. Calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente oncológico, Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Norte, Trujillo 2019. En internet https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5529/1/RE_SE.ENFERMERIA_KARLA.CULQUITANTE_LUZ.CASTA%c3%91EDA_CUIDADOS.ENFERMERIA_DATOS.pdf accedido el 13 de marzo del 2022
17. Ramirez M. Calidad del cuidado enfermero desde la perspectiva del paciente oncológico. En internet <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/98> accedido el 13 de marzo del 2022
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, Febrero, 2019. En internet <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1620/ENF-GAR-CAL-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y> accedido el 13 de marzo del 2022
19. Ramos H. Satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención de enfermeras(os) de cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima – 2017. En internet http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7365/Ramos_ah.pdf?sequence=3 accedido el 12 de marzo del 2022
20. Arraras J., Arias F., Arrazubi V. La evaluación de la satisfacción con los cuidados en el paciente oncológico. el sistema de medida de la EORTC. 2012. Obtenido de <file:///C:/Users/Intel/Pictures/15949-16025-1-PB.PDF>

21. Arrutia S., Cantuarias N. Obtenido de Calidad de Cuidado de enfermería y satisfacción del usuari adulto en emergencia: 2016.
http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
22. Chiriboga, L., Guamán, L. Impacto del tratamiento quimioterápico en pacientes que asisten a la unidad de oncología del Hospital Vicente Corral Moscoso. De Repositorio digital de la Universidad de Cuenca. 2013. Disponible en:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/4908> accedido el 0 de febrero del 2022.
23. López C. Plan de Cuidados Paliativos – Atención a pacientes en la fase final de la vida. 2011. Disponible en:
http://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_informes_estudio/es_pub/adjuntos/proces_asistencial_cuidados_paliativos.pdf accedido el 04 de febrero del 2022.
24. Martínez S., Santos M. Valoración de cuidados de enfermería a pacientes oncológicos sometidos a quimioterapia en el Instituto de Cancerología. Revista Ciencia, Tecnología e Innovación, 6, 407-414.2011
25. Toledo A. Factores que influyen en los cuidados que brinda el personal de Enfermería a pacientes oncológicas. Biblioteca Universidad Nacional de Córdoba. 2009. Disponible en:
http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/toledo_marta_liliana.pdf
accedido el 15 de febrero del 2022

26. Aiquipa A. Calidad de atención de enfermería según opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la Unidad de Tratamiento Multidisciplinario del INEN. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2004
27. Castillo E., Vásquez L. Cuidado paliativo de enfermería en el Hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo. De Repositorio Tesis USAT. 2012. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/86> accedido el 04 de marzo del 2022
28. Font M., Legra B. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia. De Biblioteca Virtual en Salud de Cuba. 2013. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol18_11_14/san111811.htm accedido el 05 de marzo del 2022.
29. Miranda G. Percepción de la calidad de cuidado de enfermería del adulto oncológico que recibe quimioterapia ambulatoria IREN Norte. De Repositorio digital de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 2015. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/> accedido el 28 de febrero del 2022.
30. Alacayo, M., Franco, L. Cuidado Humano de Enfermería en pacientes con leucemia hospitalizados en la unidad clínica de medicina del complejo hospitalario universitario “Ruiz y Paez” de ciudad Bolívar en el primer semestre del año 2005. Repositorio Institucional de la Universidad Central de Venezuela Disponible en: <http://saber.ucv.ve/xmlui/bitstream/123456789/2493/1/Cuidado%20Humano%20de%20Enfermeria%20en%20Pacientes%20con%20Leucemia.pdf> accedido el 18 de febrero del 2022
31. Herrera B., Lovera M., Vásquez R. Cuidado Humano de enfermería, enfocado en la teoría, filosofía y ciencia del cuidado de Jean Watson, dados al paciente con

Tratamiento Quimioterápico Antineoplásico Unidad especializada del Instituto Oncológico “Dr. Miguel Pérez Carreño”. De Repositorio Institucional de la Universidad Central de Venezuela. 2013. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/jspui/> accedido el 11 de febrero del 2022

32. Gutiérrez R. La Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida. 2012. Disponible en: www.uclm.es/area/fac/cursos/pcte/ponencias/rodrigo%20gutierrez.pdf. Accedido el 27 de febrero del 2022
33. Sierra C. Factores que influyen en la Satisfacción del Paciente Oncológico con el cuidado de enfermería. Universidad Autónoma de Nuevo León. 2012. Disponible en: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080116254.PDF> accedido el 2 de marzo del 2022.
34. Márquez P., Rivas Z. Actuación del profesional de enfermería en enfermos que reciben tratamiento antineoplásico en el oncológico “Kleber Ramirez Rojas”. De Repositorio Institucional de la Universidad Central de Venezuela. 2011. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/xmlui/bitstream/123456789/6443/1/tesis%20PILES%20Y%20ZULAY.pdf> accedido el 3 de marzo del 2022
35. Ñaupas H., Mejía E. Novoa E. y Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013 [citado el 02 de febrero 2022]
36. Revista metodología de la investigación pag.8-9 2010 [citado el 02 de febrero 2022]
37. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 3º Edición. México: Mc Graw Hill; 2010 [citado el 20 de enero de 2022]. 656 p.

Disponible en:

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

38. Polit D., Hungler B. Investigación Científica en Ciencias de la Salud: principios y métodos. España: Mc Graw Hill. 2008

39. Mero R., Andrade M. Grado de Satisfacción del Usuario respecto a la atención de enfermería que reciben en los servicios de salud preventivo y hospitalario. 2012. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Sitio web: <http://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/26000/943/1/T-ULEAM-12-0010.pdf> accedido el 7 de marzo del 2022

40. Gutiérrez A., Quiroga J. Condiciones que influyen en la Apreciación de la Calidad del Cuidado en unidades de Quimioterapia Ambulatoria. De Pontificia Universidad Javeriana. 2010. Disponible: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis31.pdf>. Accedido el 17 de febrero del 2022

6. ANEXOS

6.1. Matriz de consistencia

| Formulación del Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
|--|---|---|---|--|
| <p>Problema General ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022? •¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022? •¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022? •¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de pacientes oncológicos en su dimensión actividades de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022? | <p>Objetivo General Analizar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022 •Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022 •Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022 •Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de pacientes oncológicos en su dimensión actividades de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022 | <p>Hipótesis General Hi: Existe una relación positiva estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022 H0: No hay relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022</p> | <p>Primera variable: Calidad del cuidado de enfermería</p> <p>Segunda variable: Satisfacción de pacientes oncológicos</p> | <p>Tipo de Investigación Correlacional</p> <p>Método y diseño de la investigación Transversal</p> <p>Población Muestra Población: 274 pacientes oncológicos Muestra: No probabilística de 80 pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos que cumplan criterios de inclusión y exclusión</p> |

6.2. Instrumentos

INTRODUCCIÓN

Estimada (o) profesional:

Yo, ;Milagro Marina Ramírez Chambergo, alumna de la Segunda Especialidad de Enfermería en Unidad de Cuidados Intensivos de la Universidad Norbert Wiener, vengo realizando un estudio de investigación titulado “Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias Villa El Salvador Lima, 2022”, Por ello se le invita a responder el presente cuestionario que es de carácter anónimo, solicitándole la veracidad en sus respuestas. Se le agradece su participación.

Datos Generales:

1. Edad:

2. Grado de Instrucción:

- Primaria () - Secundaria.....() - Superior() - Ninguno.....()

3. Días de hospitalización:

Instrucción:

Marque con un (√) en los recuadros , la respuesta que usted crea conveniente:

| N | Dimensión Técnica | Siempre | Casi Siempre | Casi Nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|------------|-------|
| 1 | La enfermera acude al llamado con oportunidad y entusiasmo | | | | |
| 2 | La enfermera demuestra experiencia y seguridad en la administración de medicamentos | | | | |
| 3 | La enfermera demuestra experiencia y seguridad en los procedimientos que ejecuta | | | | |
| 4 | La enfermera demuestra interés y dedicación al momento de atenderlo, examinándolo de manera integral | | | | |
| 5 | La enfermera es organizada en la realización de sus cuidados o de algún procedimiento que le brinde | | | | |
| 6 | La enfermera organiza la disponibilidad de equipos, material e insumos médicos para su atención | | | | |
| 7 | La enfermera le explica en términos sencillos los procedimientos que realiza | | | | |
| 8 | La enfermera cuida su intimidad cuando le realizan el examen físico, o aseo, como: cerrar la puerta, colocar biombo, etc. | | | | |
| 9 | La enfermera registra los hallazgos ocurridos durante su turno en relación con su estado de salud | | | | |
| 10 | La enfermera comunica los hallazgos ocurridos durante su turno a sus colegas y al médico que lo atiende | | | | |

| Dimensión Interpersonal | | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|
| 11 | La enfermera se presenta ante usted con su nombre completo | | | | |
| 12 | La enfermera lo saluda al momento de ingresar a su habitación | | | | |
| 13 | La enfermera le llama por su nombre, con amabilidad y respeto cada vez que se dirige a usted. | | | | |
| 14 | La enfermera le brinda información clara y suficiente sobre su colaboración para su recuperación | | | | |
| 15 | La enfermera le da instrucciones claras y precisas para que colabore en los procedimientos médicos o de enfermería | | | | |
| 16 | La enfermera utiliza lenguaje claro, entendible cuando le informa, orienta o educa | | | | |
| 17 | La enfermera le enseña a cuidarse de sí mismo, siempre que sea posible | | | | |
| 18 | La enfermera involucra a su familia o a otros allegados en su cuidado | | | | |
| 19 | La enfermera lo escucha y atiende a sus preguntas, propiciando un clima de confianza | | | | |
| 20 | La enfermera respeta sus creencias o religión | | | | |
| Dimensión Entorno | | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 21 | La enfermera se preocupa para que la unidad de hospitalización cuente con cama y mobiliario en buenas condiciones | | | | |
| 22 | La enfermera organiza y coordina la custodia de sus pertenencias durante su estadía hospitalaria | | | | |
| 23 | La enfermera coordina y organiza la disponibilidad de ropa de cama en cada turno. | | | | |
| 24 | La enfermera se preocupa porque las condiciones ambientales como ventilación, iluminación sean apropiadas | | | | |
| 25 | La enfermera organiza y dispone lo necesario para evitar corrientes de aire en las habitaciones | | | | |
| 26 | La enfermera organiza y dispone lo necesario para evitar ruidos innecesarios que perturben su tranquilidad | | | | |
| 27 | La enfermera dispone lo necesario para proveerle seguridad, evitando caídas u otros accidentes | | | | |
| 28 | La enfermera respeta su privacidad cuando se realiza un procedimiento | | | | |
| 29 | La enfermera se preocupa por mantener el orden y aseo del ambiente hospitalario. | | | | |
| 30 | La enfermera supervisa que en horas de visita de familiares a pacientes no perturbe su bienestar. | | | | |

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones relacionadas a su relación interpersonal con las enfermeras que le vienen brindando información sobre su hospitalización, para lo cual solicito su colaboración y absoluta sinceridad. Deberá marcar con (√) una de las alternativas siguientes: Siempre, A veces, Casi Nunca, Nunca

SIEMPRE: Cuando la acción la realizan las enfermeras todos los días

A VECES: Cuando la acción la realiza algunas enfermeras, casi todos los días

CASI NUNCA: Cuando la acción la realizan muy pocas enfermeras, rara vez

NUNCA: Cuando la acción no la realiza ninguna enfermera

| N | Actividades de enfermería | Siempre | Casi Siempre | Casi Nunca | Nunca |
|---|--|---------|--------------|------------|-------|
| 1 | ¿Se siente satisfecho con el trato que recibe de la enfermera? | | | | |
| 2 | ¿Se siente satisfecho porque la enfermera acude oportunamente a su llamado | | | | |
| 3 | ¿Se siente satisfecho con el desempeño de la enfermera a la hora de administrarle su tratamiento | | | | |
| 4 | ¿Se siente satisfecho con el desempeño que muestra la enfermera al momento de realizarle algún procedimiento | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 5 | ¿Se siente satisfecho con el desempeño que muestra la enfermera al atender sus necesidades o demandas | | | | |
| 6 | ¿Se siente satisfecho de las respuestas que la enfermera le proporciona para aclarar sus dudas e inquietudes | | | | |
| 7 | ¿Se siente satisfecho de la información y orientaciones que la enfermera le ofrece para su autocuidado | | | | |
| 8 | ¿Se siente satisfecho por la muestra de confianza y ánimos que le ofrece la enfermera | | | | |
| 9 | ¿Se siente satisfecho que la enfermera muestre interés en sus problemas | | | | |
| 10 | ¿Se siente satisfecho por el respeto a la privacidad que le otorgan al momento de su examen o algún procedimiento? | | | | |
| 11 | Se siente satisfecho por las condiciones del ambiente que le permiten comodidad y confort? | | | | |
| 12 | Se siente satisfecho sobre las instalaciones que hay en su habitación | | | | |
| 13 | Se siente satisfecho sobre la seguridad que le brindan dentro de las instalaciones | | | | |
| 14 | Se siente satisfecho con la iluminación, ventilación y aseo que hay en su habitación | | | | |

6.3. 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 DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DE PACIENTES ONCOLOGICOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR LIMA, 2022”

Nombre de la investigadora principal: Lic. RAMIREZ CHAMBERGO Milagro Marina

Propósito del estudio: Analizar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de pacientes oncológicos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencia Villa El Salvador Lima, 2022

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.

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

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

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con *RAMIREZ CHAMBERGO Milagro Marina* y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante: _____

Nombres:

DNI:

Investigador:

Nombre:

DNI: