



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción percibida en
los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el
Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024

**Para optar el Título de
Especialista en Enfermería Oncológica**

Presentado por:

Autora: Olivera Huiza, Angie Lisset

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-6890-3807>

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

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

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Olivera Huiza Angie Lisset egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería Oncológica**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024” Asesorado por el docente: MG. Mori Castro Jaime Alberto DNI 07537045 ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401> tiene un índice de similitud de 19 (Diecinueve) % con código OID: 14912:407243527 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)
 Angie Lisset Olivera Huiza
 DNI: 75908805



.....
 Firma de Asesor(a)
 Jaime Alberto Mori Castro
 DNI: 07537045

Lima, 20 de Noviembre de 2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<hr/> <p style="text-align: center;">_____ SE EXCLUYE LA FRASEOLOGIA NORMAL</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

DEDICATORIA:

El presente trabajo va dedicado a Dios por ser mi guía, mi fuerza, por iluminar mi camino en cada etapa de este proyecto, con su bendición este trabajo ha sido posible.

A mi padre Mario y a mi novio Fabio por su comprensión, apoyo incondicional y por el aliento que me dan a seguir día a día. A mi madre Paulina que desde el cielo me guía con su amor eterno, aunque ahora no esté aquí físicamente, su presencia y sus valores están siempre conmigo.

AGRADECIMIENTO:

Los todos los docentes de la Universidad Norbert Wiener por darme sus conocimientos, orientaciones, que me brindaron en este largo proceso y a mi Asesor por su paciencia, guía, dedicación y experiencia que han sido esenciales para la creación de mi proyecto de tesis. Profundamente agradecida por la formación que recibí, así como a la universidad por el progreso y la excelencia académica.

ASESOR DE TESIS: MG. MORI CASTRO Jaime Alberto

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

JURADO

Presidente : Dr. Molina Torres, Jose Gregorio

Secretario : Mg. Palomino Taquire, Rewards

Vocal : Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

ÍNDICE

DEDICATORIA:.....	iii
AGRADECIMIENTO:.....	iv
ÍNDICE.....	vii
Resumen	ix
Abstract.....	x
1. EL PROBLEMA	11
1.1 Planteamiento del problema.....	11
1.2 Formulación del problema	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos.....	14
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación	15
1.4.1 Teórica	15
1.4.2 Metodológica	16
1.4.3 Práctica	16
1.5 Delimitaciones de la investigación	17
1.5.1 Temporal.....	17
1.5.2 Espacial.....	17
1.5.3 Población o unidad de análisis	17
2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Antecedentes	18
2.1. Base Teórica	22
2.2.1. Primera variable: Calidad de atención	22
2.2.2. Segunda variable: Satisfacción	24
2.3. Formulación de hipótesis	28
2.3.1. Hipótesis general	28
2.3.2. Hipótesis específicas.....	29
3. METODOLOGÍA	30
3.1. Método de la investigación	30
3.2. Enfoque de la investigación	30

3.3.	Tipo de investigación.....	30
3.4.	Diseño de la investigación	31
3.5.	Población, muestra y muestreo	31
3.6.	Variables y operacionalización	33
V2:	Satisfacción	33
3.6.1.	Operacionalización de variables	34
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7.1.	Técnica.....	35
3.7.2.	Descripción de instrumentos	35
3.7.3.	Validación.....	36
3.7.4.	Confiabilidad	36
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	37
3.9.	Aspectos éticos	37
4.	Aspectos Administrativos	39
4.1.	Cronograma de actividades.....	39
4.2.	Presupuesto	40
5.	REFERENCIAS	41
Anexos	49
Anexo 1.	Matriz de consistencia.....	50
Anexo 2:	Instrumentos.....	51
Anexo 3:	Formato de consentimiento informado	57

Resumen

Objetivo: Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024. **Diseño Metodológico:** El método será hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y de alcance correlacional. Población: El tamaño de la muestra es finito, ya que se conoce el número de población a estudiar que son de 87 pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024, dicho estudio es un muestreo probabilístico. **Técnica:** se empleará la encuesta en su modalidad de cuestionario y una ficha de observación. **Instrumentos:** Instrumento: La técnica que se utilizó en la presente investigación fue (a encuesta. El instrumento fue Un cuestionario elaborado por los investigadores, siendo estructurado en tres partes: Instrumento: Ficha de evaluación que mide la actitud. El instrumento Variable 1: Calidad de atención y la Variable 2: Satisfacción del paciente. **Procesamiento estadístico y análisis de datos:** Se aplicará técnicas descriptivas para evaluar la distribución de frecuencias de las variables y dimensiones; y se realizará un análisis inferencial para probar la hipótesis empleando según sea el caso Rho de Spearman de Pearson.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, pacientes con quimioterapia.

Abstract

Objective: To analyze the relationship between the quality of nursing care and the perceived satisfaction of patients with chemotherapy in the Medical Oncology Service at the Pasco Hospital, Pasco Perú 2024. **Methodological Design:** The method will be hypothetical-deductive, quantitative approach, design non-experimental cross-sectional and correlational scope. **Population:** The sample size is finite, since the number of population to be studied is known, which is 87 patients with chemotherapy from the Medical Oncology Service at the Pasco Hospital, Pasco Perú 2024, said study is a probabilistic sampling. **Technique:** the survey will be used in its questionnaire mode and an observation sheet. **Instruments:** **Instrument:** The technique used in this research was a survey. The instrument was a questionnaire prepared by the researchers, being structured in three parts: **Instrument:** Evaluation sheet that measures attitude. **The instrument Variable 1: Quality of care and Variable 2: Patient satisfaction** **Statistical processing and data analysis:** Descriptive techniques will be applied to evaluate the frequency distribution of the variables and dimensions and an inferential analysis will be carried out to test the hypothesis using Rho as appropriate; by Pearson Spearman.

Keywords: Quality of care, satisfaction, patients with chemotherapy.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La palabra cáncer es un término que se manifiesta como enfermedad crónica, aguda, crítica, es grupo de enfermedades localizadas en partes del cuerpo, capaz de cambiar las células, el comportamiento fisiológico, los tumores, se expande a otros órganos cercanos. Es capacidad de expandirse más allá de sus límites e invadir partes adyacentes del área afectada. Este fenómeno de propagación se llama metástasis y es causa de muerte relacionada con cáncer. El tratamiento es parte de un profesional en la lucha contra la enfermedad (1).

Según Globocan, en 2020 hubo 19 millones de casos nuevos, 10 millones murieron a causa de la enfermedad y 50 millones desarrollaron cáncer. En informe sobre situación del cáncer en el Perú, el Ministerio de Salud concluyó que la incidencia del cáncer está aumentando y que se espera que el número de nuevos casos de cáncer aumente en un 30% para 2030 (2).

En los últimos 30 años, la mortalidad por cáncer aumento, pero su importancia ha aumentado y se ha convertido en la principal causa de muerte. Las estrategias en detección temprana del cáncer han mejorado en últimos 20 años, aún son insuficientes. El 70% de cánceres se detectan en estadios tardíos (estadios III y IV) y 30% se detectan en estadios tempranos, sólo el 4% se detectan en estadio 0. El estadio clínico no está claro en 58% de los casos (3).

Los problemas relacionados con la salud más importantes que enfrentan pacientes con cáncer es la fuerza laboral de salud pública, con enfoque en enfermería, reconocida por su papel destacado en todas las etapas del proceso médico. Muy importante en los servicios de oncología, especialmente para pacientes que reciben quimioterapia. A la luz de los cambios económicos y sociales, existe la necesidad de mejorar la eficacia del tratamiento y se intenta armonizar los estándares de calidad de la atención basados en la conceptualización (4).

El rol profesional de la enfermera oncológica es satisfacer las necesidades de la población, las cuales deben ser abordadas interdisciplinario en mejora de objetivos del tratamiento y calidad de vida de pacientes. El avance de enfermedades provoca efectos secundarios que son devastadores como la enfermedad. La enfermería es empática con objetividad y subjetividad. El enfoque de satisfacción del usuario en gestión de atención sanitaria establece que garantía de calidad en satisfacer deseos de usuarios, la falta de atención crea problemas. Como pueden estar insatisfechos con atención que reciben, puede afectar su condición (5).

La Sociedad Española de Atención Oncológica (SEEO), dice que el personal de enfermería que atiende a pacientes oncológicos presta servicio específico y contribuye a la solución de problema de salud. Fija alcance y estándares de práctica de enfermería oncológica, la enfermera oncológica tiene rol específico, enfatiza prevención de complicación, detección y control de efectos secundarios en situaciones críticas. Se integran lo psicosocial en atención para la atención integral que satisfaga necesidades. Una persona con cáncer no es sólo una persona con un cuerpo enfermo, es persona con mente y espíritu vivo. Las relaciones con familiares y amigos, su actitud y talentos, intereses y esperanzas se ven afectados por su salud. La atención oncológica se basa en principios de Fundamentos filosóficos (6).

La Organización Mundial de Salud (OMS) afirma que la calidad del tratamiento en opciones de diagnóstico y tratamiento es adecuada para lograr atención sanitaria, teniendo en cuenta factores y conocimiento del usuario en opción de tratamiento, minimizando y maximizando así el riesgo de efectos secundarios. Según la Organización Panamericana de Salud (OPS), la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud es la atención centrada en los individuos, las familias y las comunidades y caracterizada por niveles óptimos de seguridad, eficacia, puntualidad, eficiencia y acceso equitativo. Para mejorar la calidad de los servicios de atención de salud, es necesario reformar y fortalecer los sistemas de salud (7).

La OPS trabaja con países en reducir muertes prematuras por enfermedades no transmisibles, incluido el cáncer, 25% para 2025. Lanzado en 2013, el plan de acción promueve estrategias para reducir el consumo de tabaco y alcohol, apoya la vacuna contra el VPH y pruebas de detección y mejora calidad y disponibilidad del diagnóstico del cáncer. Fomenta mejora de servicios de radiación y acceso a medicamentos de quimioterapia, promueve acceso a cuidados paliativos y terapia con opioides para aliviar el dolor y controlar los síntomas (8).

El impacto del cáncer y tratamiento oncológico limita la vida social, familiar y personal de pacientes. La salud mental como dimensión subjetiva de calidad de vida permitirá al paciente afrontar el miedo a la recaída, la incertidumbre sobre el futuro, la ansiedad o la preocupación constante por la amenaza de recaída. Podrá reconocer nueva imagen corporal y recuperar tu autoestima para lograr una adecuada integración social y volver a hacer vida normal (9).

La historia del tratamiento del cáncer en el Perú está relacionada con historia del INEN, como primera institución de salud pública del Perú dedicada al tratamiento de enfermedades oncológicas, cuyas metas y objetivos se diseñaron para cubrir desigualdad, la industria busca sistemas solidarios y justos en condiciones socioeconómicas que afectan la salud de usuarios, de ahí la falta de insatisfacción de pacientes, haciendo que sea trascendental, su satisfacción con la mejora de políticas públicas cumple la necesidad real de mejora de las personas (10).

Los cuidadores deben tener conciencia de sus sentimientos y de pacientes y familiares, que es base de relación terapéutica y tomar medidas en aumentar autoestima y satisfacción laboral. Los profesionales sanitarios son conscientes de responsabilidad en calidad de atención al usuario. La evaluación de satisfacción se adoptó en diversos entornos sanitarios como estrategia para comprender la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería. El personal de enfermería debe guiarse por la ética de acuerdo con sus principios, estándares profesionales y contribución al cuidado y satisfacción del paciente (11).

Con un nuevo servicio de oncología en hospital de Pasco, los pacientes que reciben tratamiento de quimioterapia diariamente, especialmente los pacientes de la unidad de Pasco, están considerando su implementación total, dado el aumento de usuarios de oncología, para entender cómo los pacientes perciben a los usuarios del servicio. muy interesante. Entonces esta situación nos crea problemas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.
- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.
- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Se justifica la investigación sobre la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes con quimioterapia con los servicios de oncología médica, ya que abordar la analogía entre variables y resultados actualizados relevantes dará contribuciones importantes más allá de la comunidad oncológica, también con las personas e instituciones de la

profesión, así como con investigaciones más amplias sobre oncología y salud, para aclarar preocupaciones que estarían respaldadas por la teoría de enfermería de Watson, enfatiza la protección de salud y la satisfacción de necesidades de pacientes con cáncer, quimioterapia para atención de emergencia y satisfacción. Según Watson, el cuidado es núcleo del trabajo de profesión de enfermería. La enfermera se involucra en el mantenimiento de salud, durante el transcurso de vida de individuos y el periodo de la muerte. Esta atención demanda conocimiento, trato humanitario y aspectos relacionados con la calidad de la atención.

1.4.2 Metodológica

A nivel metodológico, se confirma uso de herramientas que puedan servir como técnicas de gestión, lo cual se justifica porque se utilizará el método científico, el enfoque hipotético deductivo, para hipotetizar que dos variables están relacionadas entre sí en un intento de descubrir la satisfacción con atención de calidad. El grado es importante para la salud general de pacientes y puede verse influenciado por satisfacción con la quimioterapia, que se medirá mediante dos instrumentos que recopilan datos de dos variables. Este proyecto demuestra la estrategia cuantitativa validada e implementada en esta materia para calcular la satisfacción de los pacientes oncológicos con la calidad de la atención brindada. Para lograr el objetivo del proyecto, se implementarán procedimientos metodológicos estructurados y organizados, formulación de hipótesis, definición de la variable de estudio y de los indicadores. Para ello, se utilizarán instrumentos validados para la recolección de datos, y se emplearán técnicas como la entrevista para obtener la información requerida para el análisis.

1.4.3 Práctica

Esta investigación ayudará a encontrar formas de mejorar la calidad de la atención y la atención a los usuarios. Una vez que los datos estén completos, se pueden enviar a instituciones donde queremos gestionar la calidad de la atención para garantizar la

satisfacción óptima del paciente. Este estudio proporciona un gran impulso para la implementación de diversas mejoras tecnológicas para promover la conciencia de los usuarios sobre una atención de alta calidad. Por tanto, el responsable de las prestaciones decidirá intervenir ante el personal asistencial en relación con la valoración. Se va a establecer la correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con la atención recibida, basándose en los resultados. Tras el análisis, se podrían proponer alternativas para mejorar los elementos que provocan insatisfacción y, con ello, mejorar la evaluación del cuidado de enfermería que reciben los usuarios.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La presente investigación se realizará durante los meses de junio a setiembre del 2024, permitirá indagar sobre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia.

1.5.2 Espacial

El proyecto de tesis, se realizará en la ciudad de Pasco en el Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024

1.5.3 Población o unidad de análisis

pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

A nivel internacional:

Yehia y col., (11) en el 2022, en Jordania, en su objetivo “Determinar el efecto de la calidad de la atención de enfermería en la satisfacción del paciente en un centro oncológico”. Estudio, correlacional, transversal, no experimental. Muestra de 197 pacientes con cáncer. Método, los datos se recopilaron mediante dos cuestionarios auto informados. Se utilizaron estadísticas descriptivas e inferenciales para responder las preguntas de investigación de este estudio. Resultados, existe relación positiva de calidad de la atención de enfermería con satisfacción del paciente. Se concluye que todo el personal de enfermería debe participar en la reunión mensual que coordina por una membresía de calidad en la unidad, para discutir y compartir su opinión sobre nuevos temas relacionados con la calidad de la atención.

Yehia y col., (12) en el 2019, en Etiopia, con el objetivo “Analizar la calidad percibida de la atención de enfermería entre los pacientes con cáncer que asisten al Hospital integral especializado de la Universidad de Hawassa”. Estudio, cuantitativo, correlacional, transversal. Muestra de 420 pacientes con cáncer propuestos. Método, utilizaron una técnica de muestreo aleatorio simple. Los datos se recogieron mediante cuestionarios estructurados y la Escala de Calidad de la Atención de Enfermería en Oncología. Resultados, la edad media de pacientes fue 42,47 ($\pm 14,25$) años, en pacientes con cáncer el 37% tenían cáncer de mama. Los pacientes con cáncer en 42% se encontraban en estadio III. Dos tercios de 65% estaban recibiendo quimioterapia. Los pacientes en 61% percibieron haber recibido buena calidad de la atención de enfermería. Conclusión, la calidad percibida de atención de enfermería fue alta, no se lograron todos los ámbitos de la atención oncológica.

Abu y col., (13), en el 2022, en Egipto, mediante el objetivo “Evaluar la calidad de la atención de enfermería oncológica percibida por los pacientes con cáncer en 3 países árabes (Jordania, Omán y Egipto)”. Estudio, correlacional, transversal, cuantitativo. Muestra de 517 pacientes con cáncer (Jordania, 200, Sultanato de Omán, 137, y Egipto, 180). Método, completaron los cuestionarios del estudio que incluían datos sociodemográficos y la Escala de Calidad de la Atención de Enfermería Oncológica (QONCS). Resultados, hay calidad moderada de la atención de enfermería en oncología. La media general de calidad de la atención oncológica fue más alta en Omán (153,40; DE, 4,10), seguida de Jordania (150,93; DE, 2,10) y luego Egipto (148,0; DE, 3,80). Los resultados también difirieron en todos ámbitos de atención de enfermería oncológica según días de tratamiento y estado civil. Conclusión, se consideran base para futuras investigaciones y resaltan importancia de evaluar calidad de atención de enfermería oncológica percibida por los pacientes con cáncer.

Purwitasari (14), en el 2023, en Malasia, con objetivo “Analizar la satisfacción del paciente con cuidados de enfermería de quimioterapia”. Estudio, utiliza un estudio de literatura con palabras clave satisfacción del paciente en quimioterapia del hospital en base de datos de publicaciones científicas Science Direct, Scopus, ProQuest, Springer Link, Google Scholar, JSTOR y Emerald Insight. Muestra de 1180 artículos. Método, luego seleccionados en 10 artículos según criterios de inclusión. Resultados, de 10 artículos que cumplieron con criterios de inclusión y exclusión, hay factores tenían relación con satisfacción del paciente, calidad de dimensión de confiabilidad, la calidad de dimensión de capacidad de respuesta, calidad de garantía, dimensión, calidad en dimensión empatía ya calidad de dimensión tangible. Conclusión, de revisión de artículos se existe relación entre Dimensión de Calidad de Confiabilidad, Dimensión de Calidad de Capacidad de Respuesta, la Dimensión de Calidad de Garantía, Dimensión de Calidad de Empatía, Dimensión de Calidad de Tangible con satisfacción del paciente en quimioterapia del hospital.

Fahad y col., (15) en el 2023, en Arabia Saudita, con el objetivo “Analizar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería durante su hospitalización”. Estudio, descriptivo, cuantitativo, transversal. Muestra de 237 pacientes de hospitales de dos provincias de Arabia Saudita. Método, la satisfacción del paciente se midió mediante la versión árabe del Cuestionario de satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería (PSNCQQ-Ar). Resultados, hay diferencias significativas entre las provincias sauditas con respecto a la calidad general de la atención de enfermería ($M = 4,65$, $p < 0,001$). El estudio reveló variaciones medias significativas entre la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería y los factores sociodemográficos, incluida edad ($p = 0,002$), el nivel educativo ($p = 0,047$), el estado civil ($p = 0,017$), la situación laboral ($p = 0,038$), la ciudad frente a la ciudad, ($p = 0,006$), tiempo de hospitalización ($p = 0,001$) y acompañamiento de un familiar ($p = 0,014$). Mejorar la experiencia de pacientes en su hospitalización requiere un examen periódico de calidad de servicios de atención de enfermería.

A nivel nacional:

Según Cervantes y col., (17), en el 2022, con el objetivo “Analizar la relación que existen entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas”. Estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal. Muestra de 163 pacientes. Método, a través de ambos instrumentos fueron el cuestionario por la prueba de Cronbach dando resultado de 0.85 en la calidad y (SAMBO-14) con la satisfacción. Resultado, los pacientes con quimioterapia percibe el nivel de la calidad de atención regular en 99%, los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas se sienten satisfechos 50%, en conclusión, el registro que existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia ($p=0.016 < 0.05$).

Flores (17) en 2020, en su objetivo “Analizar la relación de calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Trujillo 2020”. Estudio, Fue no experimental, cuantitativa, transversal, descriptivo, correlacional. Muestra de 57 pacientes oncológicos. Método, los instrumentos de datos son dos cuestionarios, con correlación de Rho Spearman se usó para conocer la relación de las variables y dimensiones. Resultados, hay 0.977** en Rho Spearman para contrastación de la hipótesis; la primera y tercera hipótesis fueron 0,977** y 0.957** en segunda hipótesis específica. Existe relación significativa de las variables y hay relación en dimensiones de la variable calidad de atención y la variable grado de satisfacción.

Díaz (18) en el 2020, con el objetivo “Análisis de la atención enfermero en la satisfacción de pacientes paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del hospital ESSALUD Chiclayo”. Estudio, correlacional, cuantitativo, descriptivo. Muestra de 79 pacientes. Método, uso como instrumento las encuestas. Resultado, la satisfacción de los pacientes son óptimas con altas tasas respecto a la confianza en 67%, en rápidas respuestas 74%, en seguridad de los usuarios en 72%, en aspectos empáticos en 77%; en tangible en 63%, para lograr satisfacción plena del usuario respecto a calidad del cuidado y atención, considerar aspectos importantes que involucran el eficiente servicio de salud que se tiene que brindar.

Montalvo (19) en el 2022, con el objetivo Analizar las relaciones de satisfacción del usuario con calidad del cuidado enfermero, en pacientes con cáncer de mama en centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020”. Estudio, cuantitativo, no experimental, correlacional. Muestra de 141 pacientes. Método, como técnica utilizó encuestas y el instrumento fue el cuestionario. Resultados, el 47% están pocos satisfechos, la calidad del cuidado enfermero fue regular nivel con 58%. Concluyó que hay relación significativa entre satisfacción con la calidad del cuidado enfermero en pacientes con cáncer de mama.

Almendra y Rengifo (20), en el 2022, con el objetivo “Analizar la calidad del cuidado de enfermería en servicio de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Norte de Trujillo, 2020”. Estudio, cuantitativa, descriptiva. Muestra de 157 pacientes. Método, aplicaron el cuestionario de cuidado de calidad de enfermería basados en las teorías de Watson. Se concluye que el 55% de pacientes tienen buena calidad del cuidado de enfermería, el 45% tienen regular y 2% tienen mala calidad de cuidado enfermero. Donde se recomienda se propone elaborar protocolos para mejorar la calidad del cuidado en enfermería, evaluando periódicamente y capacitando a los profesionales para ofrecer un cuidado holístico e integral.

2.1. Base Teórica

2.2.1. Primera variable: Calidad de atención

Calidad

La calidad de la atención médica es específica de la atención de salud dada en diferentes niveles de atención médica donde el mayor beneficio es reducir o eliminar los riesgos y peligros en las personas. La calidad se relaciona en satisfacer las necesidades del usuario. Se puede concluir que calidad de enfermería se incluye en atención personalizada, optimizada, humanizada, eficaz y eficiente y sustentada en modelos y teorías que buscan buena práctica profesional. Según la OMS, indica que es conjunto de beneficios para la salud más apropiados y responsabilidad del sistema de salud abordar el problema, la definición se relaciona con satisfacción o insatisfacción del paciente. Es trascendente, refleja condiciones de salud locales, expectativas en función de cuidado y que sus lineamientos siempre toman en cuenta derechos humanos, comportarse profesionalmente y centrarse en lo mejor (21).

La calidad de la atención se define como "un alto nivel de desempeño profesional; adecuada gestión de recursos, bajo riesgo para usuarios y adecuada satisfacción del paciente, la calidad del tratamiento no es completa ni absoluta, puede ser cualitativa, normal o mala". La calidad, cómo se analice, tiene diferentes características, sólo la buena calidad puede traer mejora y satisfacción a pacientes en el contexto del desarrollo mundial para los pacientes y sus familias en salud, insistimos en un mayor compromiso y dedicación para centrarse mejor en la atención de seguridad de la paciente brindada por varias organizaciones privadas (22).

Donabedian dijo que llama al concepto un enfoque de deseo y reconocimiento para mejorar la calidad de la atención. Elementos de cómo las personas ven y calculan los beneficios o pérdidas que pueden surgir del cuidado. A menos que el precio sea barrera, la calidad de la atención puede restaurar vida mejor. La calidad de servicios de salud está relacionada con la capacidad de satisfacer necesidades y demandas de determinado destinatario, de su entorno familiar y de relaciones sociales. La calidad de atención es maximizar la satisfacción del paciente y lograr el bienestar evaluando el equilibrio entre beneficios y pérdidas esperados que conllevan todas las partes del proceso de recuperación. Incluyen la visión reflexiva del mundo de empleadores y consideraciones técnicas de formación académica (23).

Dimensiones de calidad de atención

Primera dimensión: Técnica:

Varios factores en la prestación de servicios de salud, incluida la atención adecuada, el progreso científico y las habilidades profesionales. A través de seis dimensiones: Competencia. Profesionalismo, eficiencia, eficacia, seguridad, continuidad y disponibilidad.

Tercera dimensión del entorno (CONFORT):

Este es el estado de confort deseado, instalaciones sanitarias como buena ventilación e iluminación, orden, nutrición adecuada, respeto a la privacidad y prestación de servicios básicos adecuados (23).

2.2.2. Segunda variable: Satisfacción

Satisfacción del Paciente

Es un proceso de evaluación de tratamiento continuo, flexible y basado en evidencia que se centra en los derechos y la autosuficiencia del paciente. La satisfacción del paciente está relacionada con el desempeño del personal de enfermería en el trabajo (llamado eficiencia o productividad), y la satisfacción con insatisfacción del paciente dependen de la calidad del servicio brindado por el personal de enfermería. La satisfacción del usuario es el criterio más importante para evaluar la calidad del trabajo de los profesionales de enfermería. La palabra "satisfacción" como cualidad específica y efectiva del usuario en diversas condiciones durante su estancia hospitalaria. Definen actitudes como razones psicológicas o cognitivo-lógicas que afectan emocionalmente el comportamiento y evaluaciones de un individuo (24).

Dimensiones en la satisfacción del paciente

Las dimensiones son:

Dimensión cuidado:

La atención al paciente es el corazón de industria de salud. La enfermería se define como: una actividad que requiere valentía personal y profesional para preservar, restaurar y cuidar la vida existente, basada en relación terapéutica entre cuidador y paciente. Hay situaciones que pueden afectar el trabajo de la agencia. El mantenimiento es profesional, a veces se

olvida. Su esencia es el respeto por la vida y la actitud profesional hacia las personas. Se debe considerar la importancia del enfermero, ya que es influyente y parte de producción de los servicios de salud y necesario en lograr resultados, como alta del paciente, la satisfacción y reducción de estancia hospitalaria, alta productividad, la eficiencia y profesionalismo (25).

La atención al paciente es una serie de actividades. El propósito y función de la vida es preservar y sostener la vida y la salud con fines reproductivos, por lo que la enfermería es una comunicación continua para asegurar que las necesidades humanas (individuales, familiares, grupales y sociales) sean satisfechas, experiencia de vida saludable (26).

Dimensión confianza:

Se define en términos de relación que se desarrolla en personas y vulnerabilidad que muestra ante acciones de otra. La confianza es decisión de no controlar el comportamiento y confiar al conocer otra persona. Es estado de ánimo, no es comportamiento. La confianza es el riesgo que surge de incertidumbre en acciones de otros de quienes dependemos. El requisito para la confianza es el riesgo, el conocimiento de que se puede perder. Confianza es tolerar la incertidumbre en el futuro, aceptar riesgos. Es inversión arriesgada, permite negar otras oportunidades si ocurre decepción, quedará registrada en la historia como experiencia (27).

Dimensión educación:

La educación es fenómeno que conocemos y hemos vivido, porque está ligada al desarrollo del sujeto, y sin su ayuda no podemos hablar de humanidad. La palabra educación se utiliza para dar significado a acontecimientos cotidianos con educación, que es proceso humano y cultural complejo. Para determinar su finalidad y definición es necesario tener en cuenta las condiciones humanas y culturales y ser como un todo, donde cada individualidad tiene significado por conexión con otras particularidades y con el todo (28).

Dimensión fidelización:

La fidelización del cliente es proceso que se desarrolla con el tiempo y comienza con gestión del valor percibido de clientes para lograr su satisfacción y fidelidad. Un cliente leal es un cliente satisfecho, pero fidelizar es más que eso, porque es una actitud, y no siempre se traducen en acciones. Es importante decirles a los clientes leales qué los hace elegir. Valores, la empresa utiliza estrategia y seguro de que recomendará a amigos famosos. Las medidas de fidelización, consideran escuchar a clientes y asumen la importancia de recopilar información de cada cliente para revelar sus actitudes y comportamientos (29).

La lealtad al servicio es el grado donde un cliente tiene comportamiento de compra repetido hacia un proveedor de servicios, tiene actitud positiva en el proveedor y considera usar ese proveedor de servicios cuando el servicio es necesario. Evaluar la calidad de la atención no es una tarea fácil, es importante que los centros hospitalarios comprendan la importancia de la calidad del servicio en relación con satisfacción o insatisfacción del paciente. Debe ser un hábito de gestión y evaluación aceptar la opinión del paciente y tener en cuenta: Satisfacción: la opinión del paciente es parcial o total satisfactoria. Moderadamente satisfecho: la opinión del paciente es parcial satisfactoria. Insatisfactorio: La opinión es insatisfactoria (30).

Según el estudio, Zas señala que actualmente, el criterio de satisfacción del paciente es un método de evaluación común para los servicios de enfermería. No resulta sencillo llevar a cabo una valoración de la calidad del servicio de enfermería. No obstante, en sus aspectos gerenciales, es vital para los centros hospitalarios establecer la calidad del servicio, fundamentándose en la evaluación satisfactoria o no del paciente dependiente. Por lo tanto, debe convertirse en una costumbre administrativa y evaluativa que considere la visión de los pacientes, considerando los indicadores siguientes: Satisfecho: se satisfacen parcialmente o

totalmente perspectivas del paciente. Medianamente satisfecho: se satisfacen parcialmente las perspectivas del paciente. Insatisfecho: no se satisfacen las perspectivas del paciente (31).

Beneficios de lograr la satisfacción del paciente

Se quieren lograr para dar atención de calidad al paciente. Las empresas pueden lograr dichos beneficios logrando la satisfacción del usuario en las necesidades. Hay tres ventajas: Primera ventaja: los pacientes satisfechos vuelven de nuevo en recibir tratamiento, la empresa gana su fidelidad. Segundo beneficio: la satisfacción del paciente es publicidad interpersonal, cuando los pacientes cuentan a otros sus experiencias con la calidad de servicios prestados. Una tercera ventaja: cuando los usuarios dan fe de calidad de servicios, la organización se vuelve competitiva frente a otros centros de salud que pueden ser competidores (32).

Cuidado de enfermería

Las actividades incluyen conocimientos, valor y habilidad del profesional de salud. Un cuidado basado en la ética y la relación personal con el paciente, teniendo en cuenta los aspectos biopsicosociales del cuidado humano, debe brindar un buen cuidado que requiere amor, cariño y comprensión. La atención al autocuidado no es sólo el reconocimiento de la enfermedad del paciente, también el desarrollo de plan de tratamiento para el paciente y la capacidad de establecer relación con el paciente y recuperar la autonomía y privacidad (33).

Teoría de Jean Watson

Este soporte teórico requiere la integración de corrientes teóricas procedentes de los campos: asistencial, gestión, apoyo, educación e investigación. El cuidado transpersonal es forma única de cuidar a personas, "forma especial de cuidar a personas, basada en obligación ética de proteger y respetar a la enfermera, en mejorar su protección y dignidad. Un verdadero experto en enfermería utiliza algo que el cuidado personal " ayuda que proporciona. La

“Escala de Medición del Cuidado Humanístico Transpersonal basada en la Teoría de Gene Watson” tiene 6 dimensiones. para satisfacer las necesidades. Las necesidades humanas son la prestación de cuidados y por tanto el trabajo profesional está diseñado para satisfacer las necesidades humanas en el ámbito de la salud individual, comunitaria o poblacional. Habilidades y técnicas de enfermería. Se apoya sistemáticamente en el cuidado o proceso del que es responsable la enfermera. Relación enfermera-paciente. La comunicación refleja las necesidades de los pacientes y sus familias y, al mismo tiempo, les permite comprender su salud y mantenerse informados sobre su afección (34).

La atención profesional es la esencia del cuidado, incluidas las actividades realizadas de forma consensuada entre el cuidador y la persona atendida. Autoservicio profesional. La atención profesional es la esencia del cuidado, incluidas las actividades realizadas de forma consensuada entre el cuidador y la persona atendida. Aspectos éticos de la enfermería. La ética de la enfermería examina las razones de la acción, los principios, la motivación y los valores que guían estas acciones en la práctica profesional (35).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.

H0: No hay relación significativa de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.

H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.

H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Para la presente investigación se trata de un método inductivo-deductivo, que se tienen en cuenta los análisis de cierta situación específica, cómo plantear hipótesis y cómo analizar paso a paso de lo general a lo específico. En cierto sentido, es un enfoque hipotético-deductivo en el que se proponen varios tipos de hipótesis y luego se aceptan o rechazan (36).

3.2. Enfoque de la investigación

El método de investigación es cuantitativo y los datos se cuantifican estadísticamente y se comparan con la literatura para describir las variables de la investigación y se utilizan pruebas estadísticas para cuantificar los resultados. Los datos recolectados fueron validados estadísticamente y luego comparados con las hipótesis propuestas, por lo que el método es cuantitativo (37).

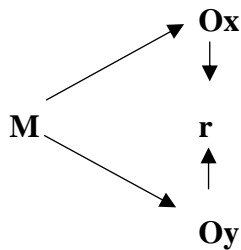
3.3. Tipo de investigación

Investigación aplicada, ya que se partirá del marco teórico que existe y se formularán preguntas de investigación para sacar conclusiones sobre las variables, teniendo en cuenta la realidad observada. La creación de nuevo conocimiento sobre las relaciones estructurales abre un nuevo espacio de debate que se suma a la literatura científica basada en el conocimiento de las variables y las razones de su uso (38).

3.4. Diseño de la investigación

Es no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. No es experimental porque las variables no se alteran ni manipulan, sino que se observan en un entorno natural. Es descriptivo en el sentido de que intentará enumerar las características más relevantes de la variable en estudio. La correlación se basa en el supuesto de que existe interdependencia entre categorías. Finalmente, es horizontal porque las informaciones se recopilan en determinados momentos y lugares específicos (39).

Dicho diseño es:



Dónde:

M = Muestras.

Ox = Calidad de atención

Oy = Satisfacción

R = Relaciones de las variables

3.5. Población, muestra y muestreo

El tamaño de la muestra es finito, ya que se conoce el número de población a estudiar que son de 87 pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024, dicho estudio es un muestreo no probabilístico (40).

Criterios de inclusión:

- Pacientes que si acepten tener participación en el estudio y acepten firmar todo el consentimiento informado.
- Pacientes que se sometan a quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no desean participar en este estudio y no firmen los consentimientos informados.
- Pacientes que no están sometidos a quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.

Muestra:

Las muestras utilizan muestreos probabilísticos aleatorios simple ya que se supone que los individuos tienen la misma probabilidad para ser seleccionado.

Muestreo:

Este trabajo de investigación va a tener muestreos no probabilísticos, es por ello, se trabajaron con los 87 pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024, dado que es una población finita se trabajan con todos.

3.6. Variables y operacionalización

Variables de estudio

Vi: Calidad de atención

V2: Satisfacción

3.6.1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (NIVELES Y RANGOS)
V1: Calidad de atención	Se puede definir como el logro del conjunto de características y acciones que hacen posible que cada paciente regrese al nivel de salud que disfruta (41).	Es decir, la calidad de la atención es correspondiente al grado de la mejoría de la calidad de la vida que logre brindar, creyendo que el coste no constituya un obstáculo.	Dimensión Técnico Científico	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad	Ordinal	Alta Calidad: de 33 a 48 puntos Mediana Calidad: de 17 a 32 puntos Baja Calidad: de 0 a 16 puntos
			Dimensión Humana	Cortesía Confidencialidad Comunicación Comprensión		
			Dimensión del Entorno	Integralidad Oportunidad Continuidad Trato del enfermero		
V2: Satisfacción	Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio (42).	La satisfacción del paciente es respectiva positiva al rendimiento de la enfermera en su trabajo, lo que realmente se conoce como eficiencia o productividad, la condición para la satisfacción e insatisfacción depende en gran parte lo que la enfermera brinda en la calidad de atención.	Satisfacción completa	Relación con el entorno	Ordinal	Satisfacción completa de 42 a 72 puntos. Satisfacción Intermedia de 25 a 48 puntos. Insatisfacción de 0 a 24 puntos.
Satisfacción intermedia	Expectativas de Enfermero.					
Insatisfacción	Credibilidad Seguridad Conocimiento					

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se utilizarán métodos de encuesta ya que tiene como objetivo recolectar información y datos sobre variables calidad de atención y satisfacción, mientras que el instrumento serán dos cuestionarios, uno para cada variable.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Variable 1: Calidad de atención, el instrumento a utilizarse serán los cuestionarios de Spielberg, por lo cual se tendrá la información precisa y clara acerca de los pacientes oncológicos (43).

Instrumento 1: Calidad de atención en el servicio de enfermería. El presente instrumento está adaptado y modificado por Curas Miranda, Ericka (2019), consta de 24 ítems, dichas respuestas se calificaron de acuerdo a la escala de likert:

Nunca = 0 punto

A veces = 1 punto

Siempre = 2 puntos.

El puntaje máximo será de 48 y el mínimo 0, obtenido de los resultados de los 24 ítems. La puntuación se clasificará en 3 categorías siendo:

Calidad alta: 33 – 48 puntos

Calidad media: 17 – 32 puntos

Calidad baja: 0 – 16 puntos.

Instrumento 2: Satisfacción del paciente

El presente instrumento está adaptado y modificado por Laurente Coronado, Yovana y Quispe Vera Yanina (2018), consta de 24 ítems, dichas respuestas se calificaron de acuerdo a la escala de likert: Nunca: 0 punto; A veces: 1 punto; Frecuentemente: 2 puntos y Siempre: 3 puntos (44).

El puntaje máximo será de 72 y el mínimo 0, obtenido de los resultados de los 24 ítems. La puntuación se clasificará en 3 categorías de medición:

Satisfacción completa: 49 – 72 puntos

Satisfacción intermedia: 25 – 48 puntos

Insatisfacción: 0 – 24 puntos

3.7.3. Validación

La validación se llevó a cabo por medio del juicio de expertos y la documentación se encuentra en el apartado de anexos de esta investigación.

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1: Calidad de atención en el servicio de enfermería

La confiabilidad del presente instrumento está adaptado y modificado por Curas Miranda, Ericka (2019), consta de 24 ítems se determinó mediante el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor $\alpha=0,96$ para el instrumento en general.

Instrumento 2: Satisfacción del paciente

La confiabilidad del presente instrumento está adaptado y modificado por Laurente Coronado, Yovana y Quispe Vera Yanina (2018), consta de 24 ítems se determinó mediante el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor $\alpha=0,86$ para el instrumento en general.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para obtener información y realizar investigaciones se solicitará permiso al Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú para realizar investigaciones en sus instalaciones. Luego se seleccionará a los pacientes al azar, se les explicara el propósito del estudio antes de su inicio, participaran durante todo el proceso y fueron invitadas a participar, debiendo firmar un formulario de consentimiento informado después de la adopción.

Las herramientas se agruparán en categorías. Se asignará un código a la respuesta a cada pregunta y todos los datos del instrumento se ingresarán en una base de datos Excel 2010 y luego se exportarán al programa estadístico SPSS 25.0 para su procesamiento. Luego se elaborará las tablas según las variables para lograr los objetivos del estudio. Las hipótesis se probararan mediante análisis de tabulación cruzada bivariada y análisis de correlación de Spearman. Finalmente, escribiremos una discusión basada en los antecedentes teóricos de este estudio.

3.9. Aspectos éticos

Realizare esta investigación de manera ética y analizare los resultados para informar investigaciones futuras.

Principio de autonomía

En general, debe respetarse la autonomía, es decir, la capacidad de los individuos de tomar sus propias decisiones. El consentimiento informado es la máxima expresión de este principio y es un derecho de las enfermeras. A cada participante se le explicaran los principios básicos del trabajo de investigación y se le dará el consentimiento informado y se respetara su libre voluntad para decidir y participar.

Principio de beneficencia

Este principio se aplica a las normas de enfermería que explican a los pacientes los beneficios del trabajo de investigación. Para proteger la salud de los participantes, no dañaremos a los usuarios del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú.

Principio de no maleficencia

Este principio se refiere a no hacer daño al entrevistado. Explicaremos a los participantes que el trabajo de investigación no causará ningún daño, sufrimiento o discapacidad a su salud.

Principio de justicia

El principio de equidad significa ser justo con todos los encuestados y que se evalúe un nivel de atención razonable. Este principio se implementa en el trabajo de investigación, todos los entrevistados son tratados por igual, sin discriminación y sus derechos.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	AÑO: 2024															
	Junio				Julio				Agosto				Setiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del proyecto	x	x	x	x	x	x										
Revisión y aprobación del proyecto						x	x	x								
Registro de proyecto								x								
Recolección de datos								x	x	x						
Resultados										x						
Discusión											x					
Conclusiones y recomendaciones												x	x			
Revisión preliminar														x	x	
Sustentación de tesis																x

4.2. Presupuesto

Rubro	Detalle	Monto (Soles)	Total (Soles)
Recursos humanos	Asesor estadístico	350,00	600,00
	Corrector de estilos	250,00	
Bienes	Laptop	3 700,00	3 836,00
	Lapiceros	20,00	
	Hojas bond	36,00	
	USB	80,00	
Servicios	Luz x 4 meses	400,00	1 040,00
	Internet x 4 meses	480,00	
	Línea celular x 4 meses	160,00	
		Total, S/.	5 476,00

5. REFERENCIAS

1. Situación del Cáncer en el mundo [Internet]. MSD | Perú. [citado 25 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.corporativo.msd.com.pe/stories/situacion-del-cancer/>
2. El paciente oncológico del siglo XXI: maridaje terapéutico Nutrición-Oncología [Internet]. [citado 25 de enero de 2024]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-6112016000700002
3. Estadísticas del cáncer - NCI [Internet]. 2015 [citado 20 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.cancer.gov/espanol/cancer/naturaleza/estadisticas>
4. Marcela D., Sylvia G., Juan L., Aracely T. Enfermería oncológica: estándares de seguridad en el manejo del paciente oncológico. Rev. Médica Clínica Las Condes. 1 de febrero de 2024;24(4):694-704.
5. Cáncer - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 25 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/cancer>
6. Día Mundial contra el Cáncer 2021: Yo Soy y voy a - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 25 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/campanas/dia-mundial-contra-cancer-2021-yo-soy-voy>
7. SEEO – Sociedad Española de Enfermería Oncológica – Unimos a las enfermeras/os que trabajan en el cuidado integral del paciente con cáncer: oncología, hematología, radioterapia y paliativos, de pacientes tanto adultos como pediátricos y en todos los

- ámbitos y niveles asistenciales [Internet]. [citado 25 de enero de 2024]. Disponible en: <https://seeo.org/>
8. Consejos para pacientes con cáncer | Asociación GEMEON [Internet]. [citado 25 de enero de 2023]. Disponible en: <https://gemeon.org/paciente-oncologico/>
 9. Historia de la oncología médica en el Perú | Medicina [Internet]. [citado 21 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.revistamedicina.net/index.php/Medicina/article/view/1583>
 10. Calidad en enfermería [Internet]. [citado 25 de enero de 202]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001
 11. Yehia D., Alkhaldeh F., Bellah A., Kutah O. Calidad de la atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los sobrevivientes de cáncer: un estudio transversal en un centro de salud oncológico. 2022. En internet https://www.researchgate.net/publication/365358789_Quality_Of_Nursing_Care_And_Its_Relationship_With_Cancer_Survivors_Satisfaction_A_Cross-Sectional_Study_In_Oncology_Health_Center accedido el 12 de marzo del 2024
 12. Deribe B., Ayalew M., Geleta D., Gemechu L., Bogale N., Mengistu K., Gadissa A, Dula D., Ababi G., Gebretsadik A. Calidad percibida de la atención de enfermería entre los pacientes con cáncer que asisten al Centro de Tratamiento del Cáncer del Hospital Integral Especializado de la Universidad de Hawassa; Hawassa, sur de Etiopía: estudio transversal. 2021. En internet <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7882431/> accedido el 12 de marzo del 2024

13. Abu L., Al Sabei S., Al M., Anwar S., Bani A., Al Qadire M. Calidad de la atención de enfermería oncológica percibida por los pacientes con cáncer: resultados de tres países árabes. 2022. En internet <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34310387/> accedido el 12 de marzo del 2024
14. Purwitasari S., Suryawati C., Tri Purnami C. Satisfacción del paciente con la atención de enfermería de quimioterapia: una revisión de la literatura. 2023. En internet <https://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/nursing/article/view/9038> accedido el 12 de marzo del 2024
15. Fahad H., Naif S., Mofdy A., Saeed A., Fahad M. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería y factores asociados: un estudio transversal. 2023. En internet <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nop2.1577> accedido el 12 de marzo del 2024
16. Cervantes Y., Lima K. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]Huancayo, Universidad Roosevelt. 2022. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/970/TESIS%20CERVANTES%20ALAYA%20TANIA%20%20LIMA%20HUILLCAS%20VERONICA.pdf?sequence=1>
17. Flores M. Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Trujillo 2020. En internet https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48434/Flores_FMG-SD.pdf?sequence=1 accedido el 2 de mayo del 2024

18. Díaz C. Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes postoperado inmediatos en la unidad de recuperación pos anestésica ESSALUD Chiclayo 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43238/Diaz_CAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Montalvo A. Satisfacción del usuario relacionado con la calidad del cuidado enfermero, en pacientes con cáncer de mama Chiclayo. 2022. En internet https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48434/Flores_FMG-SD.pdf?sequence=1 accedido el 2 de mayo del 2024
20. Almendra M., Rengifo P. Calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Norte, Trujillo – 2022. En internet https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/9968/REP_MERCEDES.ALMENDRA_PATRICIA.RENGIFO_CALIDAD.DEL.CUIDADO.DE.ENFERMERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y accedido el 2 de mayo del 2024
21. Fierro G., Mendoza H., Pérez K. Percepción y valoración de satisfacción de los pacientes atendidos en la Unidad de Dermato-Oncología y Cirugía Dermatológica (UDOCD) del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga, 2018. [citado 25 de enero de 2024]
22. Paredes M., Cardenaz G., Pascual V. El nivel de satisfacción de pacientes sometidos a cirugía oncológica de mama, de acuerdo con la estrategia terapéutica usada en el manejo del dolor agudo postoperatorio en el Hospital SOLCA Quito en el periodo 2 julio – septiembre, 2019. Repos Inst - Ecuador [Internet]. 2020 [citado 25 de enero de 2024]

23. Guzmán Q. Nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en relación a los cuidados proporcionados por el personal de Enfermería en el área de Clínica 3 de la especial de Gastroenterología del “Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga” periodo de septiembre 2017 – febrero 2018”, 2018. Repos Inst - Ecuador [Internet]. 2018 [citado 14 de enero de 2024]
24. Zamora M. El malestar emocional de los pacientes y los familiares en una Unidad de Cuidados Paliativos de un Hospital General Universitario y la satisfacción con la atención recibida, 2018. Repos Inst - Brasil [Internet]. 2018 [citado 25 de enero de 2024]
25. Gómez F., Arévalo K., Quinto L. satisfacción de las pacientes mastectomizadas en función de las diferentes técnicas quirúrgicas de reconstrucción, 2019. Repos Inst - Colombia [Internet]. 2019 [citado 25 de enero de 2024].
26. Ordoñez C., Quispe H., Ccohua P. Relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por el paciente, 2019. Repos Inst – Perú [Internet]. 2020 [citado 25 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47267>
27. Esteban O. influencia de la calidad de atención en el nivel de ansiedad de los pacientes oncológicos del Servicio de Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor del INEN, 2019. Repos Inst - Perú [Internet]. 2020 [citado 25 de enero de 2024]
28. Pilco H. Nivel de percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Oncología del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de Trujillo 2018. Repos Inst - Perú [Internet]. 2018 [citado 25 de enero de 2024].

29. 19. Viviano E. percepción de la calidad de atención de la enfermera en pacientes que acuden al Servicio de Oncología, Unidad de Quimioterapia del Hospital Militar Central durante el año 2019. Repos Inst - Perú [Internet]. 2019 [citado 25 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47267>
30. Gonzales Y. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de quimioterapia con cáncer de mama. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Norte Luis Pinillos Ganoza. [Tesis de Especialista en enfermería en oncología]. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2019.
31. Ordoñez R., Paredes A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción percibida por el paciente. Hospital Regional Docente – 2019. [tesis de grado]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Enfermería; 2019.
32. Esteban M. Calidad de atención que brinda la enfermera y el nivel de ansiedad de los pacientes oncológicos del Servicio de Medicina Paliativa y tratamiento del dolor en el INEN – 2016. [tesis de segunda especialidad en enfermería oncológica]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2017.
33. Viviano S. Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima – Perú 2017. [tesis de segunda especialidad de enfermería oncológica]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2017.
34. Mercado L., Soriano S. Calidad en la consulta domiciliaria basado en el instrumento CARE-Q – Caring assessment Instrument que mide la satisfacción del usuario en enfermería. [tesis de segunda especialidad en auditoria en salud]. Colombia: Universidad Santo Tomás, Facultad de Enfermería; 2018.

35. Reynaldos K., Achondo O., Azolas V. Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud Latinoamericana: Revisión integradora. *Revista de Salud Pública*. 2017; 21(2): 67-78.
36. Hernández R., Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education; 2018. 714 p.
37. Universidad de Colima. Investigación cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. 2023 [citado 28 de junio de 2023]. Disponible en: <https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php>
38. Gallardo E. Metodología de la Investigación [Internet]. Vol. 1, Universidad Continental. 2017 [citado 28 de junio de 2023]. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
39. Cohen N., Gómez G. Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños [Internet]. Buenos Aires: Editorial Teseo; 2019 [citado 21 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.torrossa.com/en/resources/an/5402197>
40. Carrasco Diaz S. Metodología de La Investigación Científica. [Internet]. 2016 [citado 20 de febrero de 2024]; Disponible en: https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
41. Ramos H. Satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención de enfermeras(os) de cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima – 2017. [tesis de segunda especialidad de enfermería oncológica]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2017.

42. Huamán D., Moreno L. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería y su relación con el cumplimiento del control de niño sano en menores de cinco años en el Centro de Salud Mariscal Castilla. [tesis de grado]. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud; 2018.
43. Román Y., De Dios A. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínico quirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. MEDISAN. 2017; 18(11): 1572-1581.
44. Vasquez G., Corsini G., Silva M., Fuentes J., Chahin M., Santibáñez J. Instrumento para medir satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica. International journal of odontostomatology. 2016; 10(1): 129-134
45. Guillen M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital De Lima, 2022. Repos Inst-Wien
46. [Internet]. 24 de abril de 2022 [citado 25 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6459>
47. Laurente Coronado Y, Quispe Vera Y. Cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes pos operados de apendicitis aguda en el servicio de cirugía hospital II Carlos Tuppa García Godos – Ayacucho, 2017. Repos Inst – UNAC [Internet]. 2018 [citado 25 de enero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3361>
48. López P., Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. 2016 [citado el 15 de enero del 2024]. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: •¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024? •¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024? • ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO •Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024. •Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024. •Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Hi: Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024. H0: No hay relación significativa de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICA H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024. H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024. H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.</p>	<p>V1: Calidad de atención V2: Satisfacción</p>	<p>Tipo y nivel de investigación Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Aplicado Diseño de investigación: No experimental. De corte: Transversal. Nivel de investigación: Descriptivo correlacional. Población: El tamaño de la muestra es finito, ya que se conoce el número de población a estudiar que son de 87 pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024, dicho estudio es un muestreo probabilístico (40).</p>

Anexo 2: Instrumentos

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

INSTRUCCIONES: Lea cada pregunta y marque con aspa (x) la respuesta que considera por favor, contestar teniendo presente la descripción.

Nunca = 0 A veces = 1 Siempre = 2

I. DATOS GENERALES:

1.1. Edad

1.2. Sexo: Masculino () Femenino ()

1.3. Nivel de instrucción: Sin instrucción () Primaria () Secundaria () Superior ()

1.4. Estado Civil: Soltero (a): () Casada (o): () Conviviente; () Viuda: ()

1.5. Tipo de cirugía: Abierta: () Cerrada: ()

N	DIMENSION HUMANA	0	1	2
1	La enfermera es cortés cuando lo atiende.			
2	La enfermera le llama por su nombre cuando lo atiende.			
3	La enfermera se presenta por su nombre cuando lo atiende.			
4	Cree que la enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.			
5	Cuando Ud. realiza una pregunta, la enfermera le contesta con términos sencillos que pueda entender.			

6	La enfermera le pide permiso para descubrirlo al realizar la evaluación física (ingreso, durante su estancia).			
7	La enfermera se preocupa por algún malestar que pueda presentar durante su estadía hospitalaria.			
8	Las orientaciones que le brinda la enfermera frente a sus dudas, son claras.			
9	La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene Ud. En forma periódica.			
10	Cuando Ud. tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera, acude inmediatamente.			
	DIMENSIÓN ENTORNO			
11	Cree que el ambiente donde está Ud. hospitalizado se encuentra limpio, tiene buena ventilación, buena iluminación, buena disposición de los equipos.			
12	Considera que el ambiente donde está Ud. hospitalizado está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación, incendios, entre otros).			
13	La enfermera revisa que su dieta servida sea la indicada por su médico tratante.			
14	Se le brinda un ambiente donde se respeta la intimidad.			
15	Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.			
16	Durante su estancia hospitalaria se siente tranquilo (a) por la atención que le brinda la enfermera.			

	DIMENSIÓN TÉCNICA			
17	La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.			
18	La enfermera le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.			
19	El procedimiento indicado que realiza en Ud. la enfermera lo hace con precisión y rapidez.			
20	La enfermera le explica qué medicamentos está recibiendo y para qué sirven.			
21	El personal de enfermería le moviliza en su cama al menos cada cuatro horas.			
22	La enfermera involucra a su familia en los cuidados que Ud. debe tener (cambios de posición, alimentación, baño, cuidado de sondas, entre otros).			
23	La enfermera le explica a Ud. y su familia los cuidados que debe tener con las vías endovenosas, catéteres y otros.			
24	La enfermera le da orientación sobre los cuidados que deberá tener una vez dado de alta.			

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

PRESENTACIÓN: El presente cuestionario tiene por finalidad obtener y recolectar datos para un estudio. Este estudio es anónima y confidencial. Gracias por su apoyo.

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará 24 preguntas. Lea detenidamente cada frase y señale la que indique mejor. Marque la respuesta que usted ha elegido, teniendo presente la descripción. Nunca = 0 A veces = 1 Frecuentemente = 2 Siempre = 3

N	ITEM	0	1	2	3
1	¿Al ingresar al servicio de cirugía, la enfermera (o) se identifica y se presenta ante usted?				
2	¿La enfermera (o) le saluda por su nombre? ¿La enfermera (o) le preguntó cómo se siente después de la cirugía?				
3	¿La enfermera (o) le preguntó cómo se siente después de la cirugía?				
4	¿Cuándo ingresó al servicio de cirugía la enfermera (o) se encontraba cerca de usted?				
5	¿Cuándo ingresó al servicio de cirugía, la enfermera (o) le brindó orientación e información?				
6	¿La enfermera (o) le avisa en forma clara y precisa los cuidados post operatorios (heridas control de sangrados, irrigación)?				

7	¿La enfermera (o) revisa sus apósitos y sangrado?				
8	¿La enfermera (o) le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite?				
9	¿La enfermera (o) se presenta con gestos amables (sonrisa suave)?				
10	¿La enfermera le visita con frecuencia para verificar su estado de salud?				
11	¿La enfermera (o) le pide que la llame si usted se siente mal?				
12	¿El tono de voz de la enfermera (o) es comprensivo?				
13	¿Cuándo usted le manifiesta sus preocupaciones, le escucha?				
14	¿La enfermera (o) le avisa a su familia su estado de salud al pedido suyo?				
15	¿Al brindarle orientación sobre su cirugía le da tiempo a usted para que reitere la explicación?				
16	¿La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo?				
17	¿La enfermera (o) le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación?				
18	¿La enfermera (o) le administra en forma oportuna los medicamentos?				
19	¿La enfermera (o) contestó de forma adecuada sus preguntas?				
20	¿La enfermera en su actuar le hizo sentir importante como persona?				

21	¿Siente que la enfermera trata a todos los pacientes por igual?				
22	¿La enfermera involucra a su familia en su cuidado?				
23	¿Cuán satisfecho quedó con el trato de la enfermera (ro)				
24	¿Cuán satisfecho quedó con el interés que demostró la enfermera?				

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

Consentimiento informado para participar en un proyecto de investigación

Título del proyecto: Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.

Nombre de la investigadora principal: Olivera Huiza, Angie Lisset

Propósito del estudio: Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción percibida en los pacientes con quimioterapia del Servicio de Oncología Médica en el Hospital de Pasco, Pasco Perú 2024.

Beneficios por participar: Los resultados pueden ser de interés para su actividad profesional.

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

Costo por participar: Cero.

Confidencialidad: Datos manejados con estricta reserva.

Renuncia: En el momento que lo estime conveniente.

Consultas posteriores: Puede hacerlo al correo rocioolivaresvergara@gmail.com

Contacto con el Comité de Ética: Comunicación directa con el presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener.

Participación voluntaria:

Puede retirarse en cualquier momento.

Declaración de consentimiento

Acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N.º de DNI:	

Fecha: / /

.....

Firma del participante

● 19% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 9% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 18% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Submitted on 1693193137652 Submitted works	1%
2	uwiener on 2024-09-01 Submitted works	1%
3	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	1%
4	uwiener on 2024-02-25 Submitted works	1%
5	uwiener on 2024-03-12 Submitted works	1%
6	uwiener on 2023-09-10 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-02-07 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-05-26 Submitted works	<1%