



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un instituto nacional de Lima, 2024

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

Presentado por:

Autora: Gonzales Rivas, Nieves Teresa

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-6863-9467>

Asesora: Mg. Yaya Manco, Elsa Magaly

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-1301-2539>

Lima – Perú

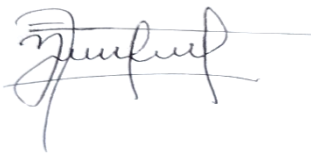
2025

 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, Nieves Teresa Gonzales Rivas, 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 Académico "CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL SERVICIO DE RADIODIAGNÓSTICO EN UN INSTITUTO NACIONAL DE LIMA, 2024. Asesorado por el docente: Elsa Magaly Yaya Manco DNI 40558938, ORCID <https://orcid.org/0009-0006-1301-2539> tiene un índice de similitud de (20) (VEINTE) % con código oid:14912:421153414 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
 Nieves Teresa Gonzales Rivas
 DNI: 45367617



.....
 Firma
 Elsa Magaly Yaya Manco
 DNI:40558938

Lima, 16 de Enero de 2025.

 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.

<p>Se realizo exclusión manual material de plantilla y fraseología de uso común</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

DEDICATORIA:

Agradezco profundamente a Dios y a mi familia por su apoyo incondicional, el cual ha sido clave para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores, por su guía y apoyo incondicional; a mis compañeros, por su colaboración y motivación; y a mi familia, por su generosidad, amor y aliento constante. Su confianza depositada en mí ha sido fundamental durante este proceso.

INDICE

RESUMEN	v
ABSTRAC	vi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.1.1 Problema general.....	3
1.1.2 Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	7
1.5. Delimitaciones de la investigación	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes	9
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	9
2.1.2 Antecedentes nacionales	11
2.2. Bases teóricas.....	13
2.2.1 Cuidado de enfermería.....	13
2.2.1 Satisfacción del paciente.....	16
2.3. Formulación de hipótesis	19
2.3.1 Hipótesis general.....	19
2.3.2 Hipótesis específicas.....	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	21
3.1. Método de la investigación	21
3.2. Enfoque de la investigación.....	21
3.3. Tipo de investigación.....	21
3.4. Diseño de la investigación	21
3.5. Población, muestra y muestreo	22
3.5.1 Población.....	22
3.5.2 Muestra	22
3.5.3 Criterios de inclusión	23
3.5.4 Criterios de exclusión.....	23
CAPÍTULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	32
CAPÍTULO V: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
Anexo 1: Instrumentos.....	42
Anexo 2: Formato de consentimiento informado.....	46

RESUMEN

Objetivo. Establecer la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024.

Metodología. La presente investigación es de método deductivo, con enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, y no experimental. La muestra estará conformada por 374 pacientes que se atienden diariamente en el servicio de Radiodiagnóstico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, quienes serán elegidos mediante muestreo aleatorio simple. La técnica a utilizar será la encuesta, en donde se utilizará el Cuestionario Percepción del Cuidado de enfermería para medir los cuidados de enfermería y el Cuestionario Caring Assessment Report Evaluation Q-sort (CARE-Q) para medir la satisfacción del paciente. El tratamiento de la información se realizará mediante software informático Excel y SPSS para realizar cálculos descriptivos y aplicar estadística inferencial.

Palabra Clave: Enfermería, Cuidado, Oncología, Satisfacción del paciente.

ABSTRAC

Objective. Establish the relationship between nursing care and satisfaction in oncology patients of the radiodiagnosis service in a National Institute of Lima, 2024. **Methodology.** This research is deductive in method, with a quantitative approach, of a descriptive correlational type, and not experimental. The sample will consist of 374 patients who are seen daily in the Radiodiagnosis area of the National Institute of Neoplastic Diseases, who will be chosen by simple random sampling. The technique to be used will be the survey, where the Nursing Care Perception Questionnaire will be used to measure nursing care and the Caring Assessment Report Evaluation Q-sort (CARE-Q) Questionnaire will be used to measure patient satisfaction. The information will be processed using Excel and SPSS computer software to perform descriptive calculations and apply inferential statistics. The information will be processed using Excel and SPSS computer software to perform descriptive calculations and apply inferential statistics.

Keyword: Nursing, Care, Oncology, Patient satisfaction.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El profesional de enfermería está formado para brindar cuidados a los pacientes en todas las etapas de vida, desde el nacimiento hasta su deceso, por lo que este cuidado, requiere de valores personales, además de conocimientos, destrezas, experiencia, habilidades interpersonales, fomentando la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida en forma holística y humanizada, para brindar cuidados de calidad, fundamentándose en la interacción enfermero – paciente (1).

Cuando los profesionales de enfermería muestran empatía hacia sus pacientes, demuestran comprensión y preocupación genuina por su bienestar. Esta capacidad empática permite establecer una conexión interpersonal, lo cual es fundamental para proporcionar una atención integral. Además, cuando los pacientes sienten que son escuchados y comprendidos, es más probable que compartan información relevante sobre su estado de salud, lo cual facilita un diagnóstico preciso y un tratamiento adecuado (2).

El cuidado de enfermería se refiere entonces a la disposición y el enfoque que los profesionales tienen hacia sus pacientes. Una actitud positiva y compasiva puede generar un ambiente cálido y acogedor para los pacientes, lo que les brinda una sensación de seguridad y confianza. Por otro lado, una actitud negativa o indiferente puede hacer que los pacientes se sientan incómodos e incluso temerosos de buscar atención médica (3).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define la satisfacción en salud como la experiencia racional o cognoscitiva percibida por el paciente en términos de contraste entre las expectativas y los logros esperados durante la atención de salud (4).

Así mismo, la satisfacción del usuario es un indicador fundamental de la atención médica recibida, incluida los cuidados de enfermería, lo cual nos dice entonces que cuando los pacientes se sienten satisfechos con la atención recibida, tendrán una percepción y experiencias

positivas del sistema de salud alcanzando los valores y expectativas del mismo beneficiando de este modo al sistema de salud en general (5).

Es necesario mencionar también que, la satisfacción del paciente está influenciada por múltiples factores, como la calidad de la comunicación entre el profesional de enfermería y el paciente, el tiempo dedicado a responder preguntas e inquietudes, la disponibilidad y accesibilidad del personal de enfermería, entre otros (6).

En nuestro país, desde el año 2020 se viene implementando un diseño metodológico para caracterizar y medir la satisfacción de los usuarios de forma anual mediante la aplicación de encuestas, la cual es de carácter obligatorio para todas las instituciones prestadoras de salud, y con los resultados obtenidos, implemente mejoras en sus procesos y cartera de servicios que ofrecen (7).

Hoy en día, el cáncer se encuentra entre las principales causas de mortalidad a nivel global transformándolo en una gran barrera para aumentar la esperanza de vida. Según el Observatorio Global del Cáncer (GLOBOCAN), en el 2020, se detectaron 19,3 millones casos nuevos de cáncer y fallecieron alrededor de 10 millones de pacientes con esta enfermedad. En nuestro país, en el mismo año se detectaron 69,849 nuevos casos y respecto a la mortalidad, el cáncer de estómago se posiciona en el primer lugar con 4979 muertes por año seguido del cáncer de pulmón con 2595 decesos (8).

A pesar de los constantes avances en investigación y tratamiento en busca de la cura y la mejora de la calidad de vida de los pacientes con cáncer, lo cierto es que el solo hecho de tener conocimiento de este diagnóstico y lo que incluye todo el proceso de la enfermedad produce un gran temor en el paciente, lo que lo vuelve muy sensible al trato y actitudes de las personas que lo rodean, en donde se incluyen los profesionales de la salud, ya que ellos serán los responsables de todo este proceso (9).

Afrontar esta enfermedad implica un alto grado de estrés emocional y físico, sensación de angustia, en algunos casos depresión tanto para los pacientes como para su familia, incluso se ha evidenciado también, actitudes de rechazo o negación al diagnóstico por el temor y las dudas que se generan en cuanto al proceso del tratamiento y su curación, además de que en un inicio muchos pacientes relacionan esta enfermedad con la muerte y el sufrimiento, por lo que una correcta explicación y sobre todo una comunicación asertiva por parte de los profesionales

de la salud, en especial del profesional de enfermería, quienes son los que más tiempo pasan con los pacientes, es crucial para poder lograr el principal objetivo que es el afrontamiento (10).

El personal de enfermería, como miembro esencial del equipo de salud, cumple una función crucial en el cuidado y bienestar de los pacientes. Su actitud positiva puede fomentar confianza, seguridad y comodidad en ellos, lo que a su vez contribuiría a una mayor satisfacción. No obstante, investigaciones sobre el impacto de la actitud en la satisfacción de los pacientes oncológicos sigue siendo escasa.

1.2. Formulación del problema

1.1.1 Problema general

- ¿Cuál es la asociación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el impacto de la dimensión de Formación sustentada en principios altruistas y humanitarios sobre la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024?
- ¿Cuál es el impacto de la dimensión Inducción de fe y esperanza sobre la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024?
- ¿Cuál es el impacto de la dimensión desarrollo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás sobre la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024?
- ¿Cuál es el impacto de la dimensión Creación de un vínculo de apoyo y confianza sobre la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024?

- ¿Cuál es el impacto de la dimensión Promoción y aceptación de la expresión de sentimientos sobre la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024?
- ¿Cuál es el impacto de la dimensión Empleo Estructurado del método científico en la resolución de problemas sobre la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024?
- ¿Cuál es el impacto de la dimensión Promoción del aprendizaje y la educación interpersonal sobre la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024?
- ¿Cuál es el impacto de la dimensión Creación de un entorno de apoyo y protección sobre la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024?
- ¿Cuál es el impacto de la dimensión Asistencia en la gratificación de necesidades humanas sobre la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024?
- ¿Cuál es el impacto de la dimensión Apertura hacia las fuerzas existenciales y espirituales sobre la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la asociación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar la conexión entre la dimensión de Formación de un sistema de principios altruistas y humanitarios, y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024.
- Analizar la conexión entre la dimensión Inducción de fe y esperanza, y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024.
- Analizar la conexión entre la dimensión Desarrollo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás, y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024.
- Analizar la conexión entre la dimensión Creación de un vínculo de apoyo y confianza, y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024.
- Analizar la conexión entre la dimensión Promoción y aceptación de la expresión de sentimientos, y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024.

- Analizar la conexión entre la dimensión Empleo Estructurado del método científico en la resolución de problemas, y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024.
- Analizar la conexión entre la dimensión Promoción del aprendizaje y la educación interpersonal, y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024.
- Analizar la conexión entre la dimensión Creación de un entorno de apoyo y protección, y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024.
- Analizar la conexión entre la dimensión Asistencia en la gratificación de necesidades humanas, y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024.
- Analizar la conexión entre la dimensión Apertura hacia las fuerzas existenciales y espirituales, y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica: El personal de enfermería juega un papel esencial en la atención sanitaria, proporcionando cuidados directos y constantes a los pacientes a lo largo de su tratamiento. Su labor no solo involucra la administración de medicamentos o procedimientos médicos, sino también el acompañamiento emocional y el apoyo integral durante todo el proceso de recuperación. Los cuidados que brindan tienen una influencia significativa en la experiencia global del paciente, afectando su bienestar físico y emocional. Además, el nivel de satisfacción del paciente y, particularmente, en su grado de satisfacción, el cual es un factor clave para medir la calidad.

Este trabajo se sustenta en una de las principales teorías de Jean Watson: la Teoría del Cuidado Humano, la cual, desde una perspectiva teórica, resalta la relevancia de la conexión entre el cuidado ofrecido por el personal de enfermería y la manera en que el paciente lo percibe. Cabe mencionar que los cuidados de enfermería no solo se basan en sus competencias técnicas, sino también en sus cualidades interpersonales, la comunicación efectiva y la compasión. Todos estos factores influyen de forma directa en la satisfacción del paciente, ya que recibir una experiencia de cuidado más humanizada, puede mejorar su percepción sobre la atención recibida.

1.4.2 Justificación metodológica: El impacto de este estudio se verá reflejado en la calidad asistencial. Una actitud de cuidado empática, cálida y respetuosa generará un ambiente de confianza promoviendo una comunicación efectiva entre el binomio enfermera – paciente fortaleciendo esta relación. Este estudio, de método deductivo, con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, el cual relaciona las variables: Cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de Radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, las cuales serán medidas por instrumentos de investigación validados tales como la encuesta, lo cual nos permitirá encontrar e identificar debilidades en la atención permitiéndonos diseñar estrategias para poder abordarlas de forma efectiva, mejorando a su vez la calidad en la atención y sobre todo los cuidados de enfermería.

1.4.3 Justificación práctica: Los resultados obtenidos en esta investigación proporcionarán información valiosa que puede impactar significativamente en la toma de decisiones tanto en el servicio específica de radiodiagnóstico como en el contexto más amplio de la gestión institucional. Estos hallazgos no solo constituirán una base sólida para el diseño de nuevas estrategias y políticas orientadas a la mejora continua de los servicios de enfermería, sino que también ofrecerán herramientas útiles para fomentar prácticas profesionales más efectivas. En última instancia, estas iniciativas buscan elevar la calidad del cuidado proporcionado, incrementar los niveles de satisfacción de los pacientes oncológicos y optimizar de manera integral los procesos de atención en el ámbito de la salud.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Esta investigación se llevará a cabo durante el año 2024, la recolección de datos se realizará durante los meses de noviembre a diciembre lo que permitirá culminar su realización en el período comprendido.

1.5.2 Espacial

Este estudio se llevará a cabo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, específicamente en el Servicio de Radiodiagnóstico. Dado que este instituto es reconocido por su enfoque en enfermedades neoplásicas, proporciona un contexto ideal para examinar la asociación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico, particularmente en este servicio.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Pacientes que se atienden en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, específicamente en el servicio de Radiodiagnóstico, buscando atención para diagnóstico y seguimiento de su condición de salud, particularmente aquellos que requieren estudios relacionados con enfermedades neoplásicas o cáncer.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Los estudios realizados tanto a nivel nacional como internacional de las variables en estudio serán de sustancial importancia ya que estas, serán contrastadas con los hallazgos de la presente. De acuerdo a ello tenemos entonces:

2.1.1 Antecedentes internacionales

Abu Sharour L et al. (11) en Egipto en el año 2021 en su artículo el cual tuvo el objetivo de “Evaluar la calidad de la atención de enfermería oncológica percibida por los pacientes con cáncer en tres países árabes”. Estudio transversal con enfoque de muestreo por conveniencia en donde se entrevistó a 517 pacientes oncológicos con el cuestionario Escala de calidad de la atención de enfermería oncológica (QONCS) obteniendo los siguientes resultados: existe una calidad moderada de la atención de enfermería oncológica siendo más alta en Omán (153,40; DE, 4,10) seguido de Jordania (150,93; DE, 2,10) y Egipto (148,0; DE, 3,80) concluyendo que: Es fundamental resaltar la importancia de analizar la calidad del cuidado de enfermería oncológica desde el punto de vista de los pacientes con cáncer, dado que su percepción tiene un impacto directo en su bienestar y en la experiencia integral.

Hernández et al. (12) en Cuba en el año 2021 en su artículo el cual tuvo como objetivo “Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados”. Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y de corte transversal. La población abarca a 5433 personas, mientras que la muestra se compone de 195 usuarios de la salud, seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple. A los participantes se les administró el cuestionario SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio recibido. Los resultados obtenidos muestran lo siguiente: En la dimensión de elementos tangibles, la media de las expectativas fue 6,19 y la de las percepciones 6,59, con una diferencia de +0,40. En la dimensión de confiabilidad, la media de las

expectativas fue 6,20 y la de percepciones 6,59, con una variación de +0,39. En cuanto a la capacidad de respuesta, la media de las expectativas fue 5,85 y la de las percepciones 5,98, con una diferencia de +0,13. En seguridad, la media de expectativas fue 6,26 y la de percepciones 6,63, con un incremento de +0,37. Finalmente, en la dimensión de empatía, la media de las expectativas fue 6,21 y la de las percepciones 6,61, con una diferencia de +0,40. Concluyendo que: La satisfacción en la relación a la calidad de atención brindada por la Clínica Central “Cira García” es alta desde el punto de vista del usuario, a pesar de la brecha negativa en la dimensión capacidad de respuesta.

Tognarelli et al. (13) realizó un estudio en Chile en 2021 con el objetivo de analizar como perciben los pacientes hospitalizados los cuidados de enfermería en una institución privada. Este estudio, con un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, utilizó el cuestionario CARE-Q, el cual está compuesto por 46 preguntas organizadas en 6 subescalas. Los resultados mostraron que: en la subescala de educación y enseñanza, el 80% de los pacientes indicaron que la enfermera es honesta acerca de su condición médica. En la subescala de comodidad, el 66,7% afirmó que la enfermera los escucha atentamente y el 66,2%, dijo que la enfermera es alegre.

Vilabrille et al. (14) llevaron a cabo un estudio en España en 2020 cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los padres de niños con cáncer respecto a los cuidados que sus hijos reciben en un hospital, y analizar cómo esta satisfacción se relaciona con distintas variables demográficas. Este estudio de tipo observacional, descriptivo y transversal recopiló datos sociodemográficos y utilizó el Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería, el cual mide la experiencia y satisfacción en dos dimensiones con un puntaje que varía entre 0 y 100. Los resultados indicaron una puntuación promedio de 88,99 en la experiencia con los cuidados de enfermería y 87,01 en la satisfacción. En resumen, los padres de niños con enfermedades oncohematológicas expresan un grado elevado de satisfacción con los cuidados recibidos, en donde se destaca la comunicación y la provisión de información como aspectos susceptibles de mejora.

Lam et al. (15), en la República popular de China en el año 2020 en su estudio, el cual tuvo como objetivo “investigar los factores que influyen en el nivel de satisfacción con la comunicación enfermera-paciente entre pacientes oncológicos durante sus procedimientos de rutina diaria”. Estudio observacional en donde se captaron a 25 enfermeras tituladas y 94

pacientes de una unidad oncológica, a quienes se les pidió completar una lista de verificación de preocupaciones antes y después de cada ingreso, administración de medicamentos y procedimientos de curado de heridas, además de las señales no verbales expresadas por las enfermeras, se obtuvo como resultado que los pacientes con cáncer en etapa 3, y los pacientes que recibieron procedimientos de admisión estaban significativamente más satisfechos con su comunicación con los profesionales de enfermería en comparación con aquellos que estaban más preocupados por el impacto de la enfermedad en el autocuidado. Concluyeron que: El estadio del cáncer, el momento del ingreso y la preocupación psicológica relacionada con la capacidad de autocuidado son los factores potenciales que afectan el nivel de satisfacción de la comunicación enfermera – paciente.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Osorio J. (16) en el año 2022 en su estudio el cual tuvo como objetivo: establecer la relación entre la satisfacción del paciente oncológico y la calidad de cuidado de las enfermeras oncológicas en una clínica de Lima, 2022. Este estudio, de enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental de tipo transversal, involucró una encuesta a 160 pacientes. Los resultados indicaron que el 88,1% de los pacientes mostraron un nivel elevado de satisfacción, mientras que el 49,4% percibió una buena calidad en los cuidados recibidos, concluyendo que existe una relación significativa.

Delgado B. (17) llevó a cabo un estudio en Arequipa en el año 2022 cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción de los pacientes oncológicos respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia Este estudio, de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo, no experimental y transversal, aplicó una encuesta a 86 pacientes. Los datos ya procesados, revelaron que el 81,61% de los pacientes oncológicos expresaron un alto grado de satisfacción con la atención brindada por el personal de enfermería, mientras que el 75,86% destacó un nivel significativo de satisfacción en la relación con el trato humano recibido. En conclusión, gran parte de los pacientes se sienten altamente satisfechos con los cuidados proporcionados, lo que sugiere que la satisfacción está estrechamente vinculada tanto con la calidad de los cuidados como con el trato humano del personal de enfermería.

Huaranga L. (18), en 2022, llevó a cabo una investigación con el objetivo de examinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en la unidad de

recuperación de un hospital de nivel III en Cusco. Este estudio, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental correlacional, utilizó una muestra no probabilística de 100 pacientes. Se emplearon dos instrumentos de medición: el Cuestionario de Percepción del Paciente Hospitalizado sobre la Atención de Enfermería y el Cuestionario de Satisfacción del Usuario, basado en el modelo SERVPERF. Los investigadores mostraron que el 85% de los pacientes evaluaron de manera positiva los cuidados de enfermería, mientras que el 97% expresó un alto nivel de satisfacción con los servicios recibidos. En resumen, se concluye que, se identifica una conexión positiva y significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en la unidad.

Portilla C. (19) en el año 2021, llevó a cabo un estudio en Lima cuyo objetivo fue evaluar cómo perciben los pacientes oncológicos del servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adulto el cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería. Este estudio, de enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y prospectivo, utilizó el cuestionario de Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería en una muestra de 70 pacientes. Los resultados indicaron que el 74,3% de los pacientes perciben de manera favorable el cuidado humanizado ofrecido por el personal de enfermería, mientras que el 76% valora positivamente la actitud de los profesionales al atender sus necesidades. En conclusión, la mayoría de los pacientes tienen una visión positiva sobre el cuidado humanizado proporcionado por el

Collantes D. y Clavo V. (20) llevaron a cabo una investigación en 2020 con el propósito de estudiar la relación entre el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados y los cuidados de enfermería. Este estudio de tipo relacional, con diseño no experimental y transversal, contó con la participación de 80 pacientes, a quienes se les aplicaron cuestionarios para evaluar su satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería recibido. Los resultados mostraron que el 93,7% de los pacientes reportaron una satisfacción moderada respecto al trato humano, el 91,3% con la oportunidad de atención, y solo el 63,7% expresó satisfacción con respecto a la seguridad. En conclusión, no se encontró una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y los cuidados de enfermería, lo que llevó a que no se pudiera validar la hipótesis planteada por los autores.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Cuidado de enfermería

Enfermería como profesión, integra en su disciplina el concepto de cuidado, como un aspecto esencial para la supervivencia humana que fomenta los lazos de solidaridad entre las personas. Desde este enfoque, cuidar es considerado una actividad esencial, ya que no solo se trata de asegurar la supervivencia, si no de impulsar y desarrollar acciones que promuevan el bienestar de las personas y sus grupos. Florence Nightingale, refiere que, en algún momento de nuestras vidas, asumiremos el rol de enfermería de una u otra manera, ya que esto implica acompañar y comprometerse responsablemente con el cuidado de otra persona, en la que esta es vista como un ser holístico integrando todas sus dimensiones: física, psicológica, social y espiritual (21).

El cuidado de enfermería está vinculado directamente con el Derecho a la Salud, el cual pertenece a todas las personas y fue establecido como un Derecho Humano por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su constitución en el año 1948. En referencia a lo mencionado, el cuidado profesional no debería estar regulado por leyes o constituciones ya que cuidar es un acto que surge del respeto hacia la dignidad humana, pero el enfoque actual de algunos profesionales de la salud, nos muestra que los objetivos teóricos y procedimentales se encuentran priorizados, dejando en ocasiones en un segundo plano el cuidado de la persona en atención (22).

El cuidado de enfermería involucra tanto al paciente como a su familia en una constante interacción con su entorno. De acuerdo a esta premisa, las enfermeras, identifican en conjunto con el paciente, los efectos del cuidado en el proceso de salud-enfermedad implementando así mismo, estrategias para poder adaptarse a la situación en la que se encuentran y poder alcanzar el más alto grado posible de salud. Cuidar no solo implica atender las necesidades físicas de las personas, sino también las necesidades trascendentales y espirituales como el

acompañamiento en el proceso de sus experiencias, la motivación, la educación, la escucha y sobre todo el reconocimiento de su dignidad por encima de todo procedimiento o intervención terapéutica, integrando entonces de manera armónica, técnica y humanismo (23).

La teórica de enfermería Jean Watson ha desarrollado ampliamente el concepto de cuidado humanizado, afirmando que el acto de cuidar es una parte fundamental de la naturaleza humana. Según Watson, cuidar es una de las acciones más básicas que una persona realiza para convertirse en ese ser cuidador que otra persona necesita. Watson postula que este llamado es la base fundamental del cuidado, el cual debe ser estructurado, formalizado y dirigido hacia la satisfacción de las necesidades humanas, promoviendo de esta manera la promoción, el mantenimiento y la restauración de la salud. La teorista también hace referencia al riesgo de deshumanización del acto de cuidado, como consecuencia de la reestructuración y avances continuos de los sistemas de salud a nivel mundial, mencionando que es de vital importancia rescatar los aspectos humanos, espirituales y transpersonales dentro de la práctica profesional, para mejorar la enfermería como disciplina visualizando a la persona de una manera integral y transformadora (24).

Jean Watson establece varios principios fundamentales dentro de su enfoque en el cuidado de enfermería como ciencia. Ella considera que el cuidado se manifiesta y se aplica de manera efectiva a través de las interacciones personales. Además, el cuidado debe responder a necesidades humanas específicas para generar satisfacción, fomentando la salud y el crecimiento tanto individual como familiar. Un cuidado efectivo acepta y valora a la persona tanto su estado actual como su potencial futuro. Crear un entorno adecuado de cuidado permite entonces a las personas desarrollar su potencial y tomar decisiones adecuadas en momentos clave. Watson sostiene que cuidar es una práctica más completa que simplemente curar, ya que combina el conocimiento biológico con el entendimiento del comportamiento humano para promover la salud. Estos principios son esenciales en la profesión de enfermería y están enmarcados en valores como la espiritualidad, la adaptación y el cambio, el respeto por la vida y la libertad en la toma de decisiones, así como la importancia de los sentimientos y emociones en la relación. entre enfermero y paciente. (25).

2.2.1.1 Dimensiones del cuidado de enfermería según Jean Watson

J. Watson destaca que el cuidado de enfermería involucra la conexión humana, la empatía, el bienestar emocional, social y espiritual del paciente en un enfoque holístico y presenta las siguientes dimensiones según su enfoque:

- a) **Formación de un sistema de principios altruistas y humanitarios:** Implica la necesidad de cultivar en los profesionales de enfermería valores que prioricen la dignidad y el bienestar del paciente. La compasión y el altruismo son base fundamental para generar vínculos sólidos generando sentimientos de valoración y comprensión en los pacientes (26).
- b) **Inducción de fe y esperanza:** Referido a la capacidad del profesional de enfermería para inspirar esperanza manteniendo una perspectiva positiva en la recuperación del paciente ayudándolos a enfrentar los desafíos de su salud con optimismo (27).
- c) **Desarrollo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás:** Implica el compromiso de los profesionales de enfermería por el desarrollo de la autoconciencia y la empatía, emociones que permiten formar conexiones con los pacientes de forma más efectivas (28).
- d) **Creación de un vínculo de apoyo y confianza:** Dimensión centrada en establecer relaciones significativas y de confianza entre enfermero-paciente, siendo necesarias para que prevalezca la seguridad y la comodidad para compartir sus preocupaciones y necesidades (29).
- e) **Promoción y aceptación de la expresión de sentimientos:** Los profesionales de enfermería deben crear ambientes seguros en donde los pacientes se sientan cómodos al expresar sus emociones permitiendo un proceso de curación más completo y una mejor comunicación en el cuidado (30).

- f) **Empleo Estructurado del método científico en la resolución de problemas:** Implica la aplicación del pensamiento crítico y científico en la práctica profesional, desde la evaluación inicial, la planificación hasta la ejecución del cuidado, asegurando de este modo que las intervenciones se basen en evidencia y se orienten a la resolución de problemas específicos del paciente (31).
- g) **Promoción del aprendizaje y la educación interpersonal:** La educación a los pacientes y familiares sobre su salud, el tratamiento y los cuidados que deben recibir. Le da la oportunidad al paciente de crecer personalmente y encontrar un significado el cual le permitirá adaptarse. Empodera tanto a los pacientes como a su familia para la toma de decisiones sobre su cuidado (32).
- h) **Creación de un entorno de apoyo y protección:** Los profesionales de enfermería deben proporcionar entornos saludables en todos los niveles; tanto físicos, no físicos, ambiental de energía y de conciencia ya que, a partir de estas variables, se puede disminuir la angustia o el dolor, fomentando el desarrollo y bienestar del paciente (33).
- i) **Asistencia en la gratificación de necesidades humanas:** Centrada en abordar las necesidades biofísicas, psicofísicas, psicosociales e intrapersonales de sí mismo y del paciente, que asegure primero la recuperación de sus necesidades básicas para luego cubrir sus necesidades más complejas (34).
- j) **Apertura hacia las fuerzas existenciales y espirituales:** El profesional de enfermería debe reconocer, comprender e introducir la espiritualidad en el proceso de cuidado, ya que su fortaleza aumenta las posibilidades de traspasar el límite tiempo-espacio pudiendo verse reflejado en las emociones y pensamientos de los demás, contribuyendo de este modo a una sanación plena y completa de los pacientes (35).

2.2.2 Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente se refiere a la evaluación subjetiva que realiza sobre su experiencia en relación con la atención médica recibida. Esta valoración abarca no solo la percepción de la calidad del cuidado proporcionada, sino también otros factores clave, como

la calidad de la comunicación entre el paciente y los profesionales de la salud, la disponibilidad y accesibilidad de los servicios, así como la relación interpersonal establecida entre el paciente y el personal de enfermería. Todos estos elementos contribuyen de manera significativa a la percepción general del paciente sobre la atención recibida, influyendo directamente en su bienestar y en la efectividad del tratamiento. Igualmente, se contempla la empatía y el trato humano proporcionado por el equipo médico, lo cual es fundamental para fomentar un entorno de confianza y bienestar. Asimismo, se toma en cuenta la satisfacción con los resultados del tratamiento, los cuales reflejan la efectividad de la atención brindada. (36).

De acuerdo con Lara (2019), la satisfacción se define como una evaluación que surge de la comparación entre las expectativas previas de los pacientes sobre la atención que recibirán y su percepción de los cuidados que efectivamente reciben. Esta percepción subjetiva funciona de forma fundamental como un indicador de la efectividad de los servicios, el bienestar del paciente y el rendimiento global del sistema de salud. Así, la satisfacción no solo refleja cómo los pacientes valoran el trato recibido, sino también cómo perciben la calidad del servicio, la accesibilidad y la adecuación de la atención a sus necesidades. Además, señala que estos factores son influenciados por elementos como el estilo de vida, las experiencias previas de atención, las expectativas futuras y, en especial, los valores personales y sociales (37).

Berwick (2024) subraya la importancia de que los sistemas de salud centren su atención de manera prioritaria en la experiencia global de los pacientes, abordando no solo sus necesidades físicas, sino también sus aspectos emocionales, sociales y espirituales. Según el autor, para lograr resultados óptimos en los tratamientos médicos, particularmente en pacientes oncológicos, sus estudios mencionan que la satisfacción del paciente no solo está basada en el tratamiento médico recibido, sino también en cómo los pacientes se sienten cuando son cuidados y guiados durante todo el proceso de la enfermedad (38).

2.2.2.1 Dimensiones de la Satisfacción del Paciente

En la actualidad, la satisfacción de los pacientes oncológicos en las instituciones de salud es un aspecto fundamental, ya que refleja tanto la calidad de la atención brindada como el bienestar que experimentan los pacientes durante todo su tratamiento. Esta satisfacción no solo depende de los aspectos clínicos y técnicos del cuidado, sino también de factores emocionales y psicológicos, como la empatía del personal, la comunicación efectiva y el apoyo

brindado durante todo el proceso terapéutico. Esta satisfacción engloba las siguientes dimensiones (39):

- a) **Accesibilidad:** Los pacientes evalúan constantemente la disponibilidad y la accesibilidad de los profesionales de enfermería cuando los necesitan. Incluye la facilidad para comunicarse y recibir una atención oportuna.
- b) **Explica y facilita:** mide la claridad y comprensión de la información sobre el diagnóstico, el tratamiento y los cuidados que el profesional de enfermería facilita.
- c) **Conforta:** Valora el comportamiento del profesional de enfermería, el cual debe generar sentimientos de seguridad y comodidad en el paciente. Este apartado incluye las destrezas de los profesionales para brindar atención.
- d) **Se anticipa:** Incluye las habilidades personales de la enfermera para prever y abordar necesidades del paciente antes de que lo exprese, mejorando significativamente su cuidado.
- e) **Relación de confianza:** Incluye la capacidad del profesional para entablar una relación de confianza entre paciente-enfermera, siendo esta dualidad esencial para un cuidado integral.
- f) **Monitoreo y seguimiento:** Evalúa la capacidad que tiene el profesional de enfermería para monitorizar las necesidades del paciente de forma continua, asegurando la implementación de cuidados óptimos y abordando los problemas que van surgiendo durante el tratamiento (40).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

- Se plantea que existe una asociación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes oncológicos en el servicio de radiodiagnóstico de un Instituto Nacional en Lima, 2024.

2.3.2 Hipótesis específicas

- Se plantea que la dimensión Formación de un sistema de principios altruistas y humanitarios está directamente relacionada con la satisfacción de los pacientes oncológicos en el servicio de radiodiagnóstico de un Instituto Nacional en Lima, 2024.
- Se plantea que la dimensión Inducción de fe y esperanza y la satisfacción del paciente oncológico en el servicio de radiodiagnóstico de un Instituto Nacional Lima – 2024.
- Se plantea que la dimensión desarrollo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás está directamente relacionada con la satisfacción de los pacientes oncológicos en el servicio de radiodiagnóstico de un Instituto Nacional en Lima, 2024.
- Se plantea que la dimensión Creación de un vínculo de apoyo y confianza está directamente relacionada con la satisfacción de los pacientes oncológicos en el servicio de radiodiagnóstico de un Instituto Nacional en Lima, 2024.

- Se plantea que la dimensión Promoción y aceptación de la expresión de sentimientos está directamente relacionada con la satisfacción de los pacientes oncológicos en el servicio de radiodiagnóstico de un Instituto Nacional en Lima, 2024.
- Se plantea que la dimensión Empleo Estructurado del método científico en la resolución de problemas está directamente relacionada con la satisfacción de los pacientes oncológicos en el servicio de radiodiagnóstico de un Instituto Nacional en Lima, 2024.
- Se plantea que la dimensión Promoción del aprendizaje y la educación interpersonal está directamente relacionada con la satisfacción de los pacientes oncológicos en el servicio de radiodiagnóstico de un Instituto Nacional en Lima, 2024.
- Se plantea que la dimensión Creación de un entorno de apoyo y protección está directamente relacionada con la satisfacción de los pacientes oncológicos en el servicio de radiodiagnóstico de un Instituto Nacional en Lima, 2024.
- Se plantea que la dimensión Asistencia en la gratificación de necesidades humanas está directamente relacionada con la satisfacción de los pacientes oncológicos en el servicio de radiodiagnóstico de un Instituto Nacional en Lima, 2024.
- Se plantea que la dimensión Apertura hacia las fuerzas existenciales y espirituales está directamente relacionada con la satisfacción de los pacientes oncológicos en el servicio de radiodiagnóstico de un Instituto Nacional en Lima, 2024.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

- La presente investigación es de método deductivo ya que se utilizará el razonamiento lógico para llegar a una conclusión específica que surge de dos variables (41).

3.2. Enfoque de la investigación

- Cuenta con un enfoque cuantitativo, ya que se centrará en la recopilación y el análisis de datos numéricos para entender fenómenos, variables y sus relaciones dentro de un contexto determinado. Se caracteriza por su objetividad y su precisa medición, en lo que generalmente involucra la recolección de datos a través de encuestas, cuestionarios, experimentos y observaciones estructuradas, lo que proporcionará una base sólida para la toma de decisiones basadas en evidencia (42).

3.3. Tipo de investigación

- Es de tipo descriptivo, correlacional. Este tipo de estudios se centra en identificar, describir y explicar la asociación entre dos o más variables sin intentar intervenir o manipular ninguna variable de estudio (43).

3.4. Diseño de la investigación

- Este estudio tiene un diseño no experimental, ya que no se realizará manipulación de las variables; en su lugar, se observarán en su contexto natural y posteriormente se analizarán.

- Este estudio es de corte transversal, debido a que la recolección de datos dará en un solo momento, con el objetivo de obtener una visión puntual de la información en ese instante, sin hacer seguimiento a los participantes a lo largo del tiempo. Esto significa que no se analizarán cambios o evoluciones en las variables a lo largo del tiempo, solo se captará su estado en ese momento (44).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

Para la variable Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de radiodiagnóstico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, de acuerdo al documento: Indicadores de Gestión Hospitalaria, ubicado en su portal Web, el número de exámenes en radiodiagnóstico realizados en el mes de enero del año 2023 fue de 13561, lo que entonces determinaría nuestra población (45).

3.5.2 Muestra

Para determinar la muestra en la segunda variable, se aplicó la fórmula para población finita en donde se conoce a la población total en donde tenemos que:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

n= tamaño de la muestra.

N= Tamaño de la población.

Z_{α} = 1.96 (factor de distribución ya que el nivel de confianza es del 95%).

p= proporción esperada (50%= 0.5)

q= 1 – p (en este caso sería 0.5)

d= error de estimación máximo aceptado (deseamos 5%, sería 0.05).

El cálculo para establecer el tamaño muestral, considerando un nivel de confianza del 95%, una proporción esperada del 50% y un margen de error del 5%, nos lleva a la conclusión de que participarán en el estudio 374 pacientes. Este tamaño de muestra asegura que los resultados obtenidos sean representativos y estadísticamente significativos, permitiendo una evaluación precisa de las variables en estudio.

Los participantes serán elegidos a través del muestreo aleatorio simple, método que permitirá que cada usuario de la población tenga la misma probabilidad de ser elegido.

3.6 Criterios de inclusión

- Pacientes que acuden al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas con órdenes entregadas por un médico oncólogo de la misma Institución.
- Pacientes atendidos en las salas del departamento de Radiodiagnóstico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Pacientes de cualquier sexo y mayores de 18 años.
- Pacientes dispuestos a participar voluntariamente del estudio.

3.7 Criterios de exclusión

- Pacientes con limitaciones perceptiva – sensorial que les impida responder un cuestionario.
- Pacientes atendidos en las salas del departamento de Radiodiagnóstico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas que opten por no participar en el estudio.

3.6. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Cuidado de enfermería	Conjunto de actividades y atenciones que brindan a los profesionales de la enfermería para satisfacer las necesidades físicas, emocionales, psicológicas y sociales, orientada a promover la salud, prevenir enfermedades, aliviar el sufrimiento y garantizar la mejor calidad de vida posible de las personas.	Cuestionario "Percepción del cuidado de enfermería" conformado por 36 preguntas distribuidas en 10 dimensiones.	Formación de un sistema de principios altruistas y humanitarios	Recibe un trato amable de parte de la enfermera.	Ordinal	Escala de Likert de 5 puntos 1=Nunca 2=A veces 3=Regularmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Siente que la actitud de la enfermera tiene un efecto positivo en usted.	Ordinal	
				Siente que la enfermera al cuidarlo le entrega algo de sí mismo.	Ordinal	
				Siente que la enfermera al cuidarlo le entrega algo propio que las distingue de otras.	Ordinal	
			Inducción y esperanza	La enfermera ha considerado sus preferencias religiosas o espirituales en la atención brindada.	Ordinal	
				Siente que las acciones de la enfermera ayudan a fortalecer su fe.	Ordinal	
				Siente que la enfermera al cuidarlo le transmite esperanza (formas de sentirse mejor).	Ordinal	
			Desarrollo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás	Siente que tiene una relación cercana con la enfermera.	Ordinal	
				Siente que la enfermera lo se conmueve con su situación de salud.	Ordinal	
				La enfermera sabe cómo usted se siente y le consulta al respecto.	Ordinal	
				Siente que la comunicación con la enfermera es verdadera.	Ordinal	
				Usted puede identificar como se siente la enfermera y manifestarlo con confianza.	Ordinal	
				La enfermera es capaz de saber cómo se siente usted.	Ordinal	
			Creación de un vínculo de apoyo y confianza	Puede expresarle a la enfermera sus sentimientos.	Ordinal	
				Siente una confianza mutua entre la enfermera y usted.	Ordinal	
				La enfermera se pone en su lugar cuando usted expresa lo que siente.	Ordinal	

			Promoción y aceptación de la expresión de sentimientos	La enfermera favorece o permite que usted exprese sus sentimientos.	Ordinal
				La enfermera le da tiempo para que usted exprese sus emociones.	Ordinal
				Siente que la enfermera lo escucha más allá de lo que le pasa con su enfermedad.	Ordinal
				Siente que la enfermera acepta lo que a usted le pasa.	Ordinal
			Uso sistémico del método científico para la resolución de problemas	Siente que el cuidado entregado por la enfermera es organizada y basada en conocimientos.	Ordinal
				Siente que los procedimientos que se le realizan son adecuados a su manera de ser.	Ordinal
				Siente que los cuidados que se le proporcionan son diferentes a lo entregado a las demás personas.	Ordinal
			Promoción del aprendizaje y la educación interpersonal	Le han informado o educado respecto a los cuidados que le entregan.	Ordinal
				Se le consulta su opinión en los procedimientos que se le realizan.	Ordinal
				Conoce la razón de los cuidados que se le proporcionan.	Ordinal
				Reconoce cuál es su participación y qué importancia tiene usted en los cuidados otorgados.	Ordinal
			Creación de un entorno de apoyo y protección	Siente que se le ha incluido a usted y a su entorno (familia) en sus cuidados de salud.	Ordinal
				Siente que ha recibido un trato digno, que resguarda su integridad.	Ordinal
				Siente que se apoya con respeto a su personalidad y cuerpo.	Ordinal
			Asistencia en la gratificación de necesidades humanas	Siente que la enfermera trabaja para satisfacer sus necesidades físicas.	Ordinal
				Siente que la enfermera se preocupa de sus necesidades sociales	Ordinal
				Siente que la enfermera incorpora en los cuidados sus necesidades espirituales.	Ordinal
				La enfermera le ayuda a entender porque está en esa condición, lugar o estado.	Ordinal

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Satisfacción del paciente oncológico	Nivel de satisfacción y bienestar que experimenta una persona que ha sido atendida en los servicios de una institución de salud; resultado de la valoración subjetiva del paciente sobre la calidad de la atención recibida.	Cuestionario Caring Assessment Report Evaluation Q-sort (CARE-Q) conformado por 46 premisas distribuidas en las 6 dimensiones.	Accesible	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	Ordinal	Escala de Likert 1= Nunca 2=A veces 3= Casi siempre 4=Siempre
				La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	Ordinal	
				La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	Ordinal	
				La enfermera responde rápidamente a su llamado.	Ordinal	
				La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	Ordinal	
			Explica y facilita	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	Ordinal	
				La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	Ordinal	
				La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	Ordinal	
				La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	Ordinal	
				La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	Ordinal	
			Conforta	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	Ordinal	
				La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	Ordinal	
				La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	Ordinal	
				La enfermera es alegre.	Ordinal	
				La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.	Ordinal	
				La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	Ordinal	
				La enfermera lo escucha con atención.	Ordinal	
				La enfermera habla con usted amablemente.	Ordinal	
			La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	Ordinal		
				La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.	Ordinal	
La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	Ordinal					

			Calidad Clínica	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	Ordinal
				La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	Ordinal
				La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	Ordinal
				Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	Ordinal
				La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	Ordinal
				La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	Ordinal
				La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	Ordinal
				La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	Ordinal
		Relación de confianza	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	Ordinal	
				La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	Ordinal
				La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	Ordinal
				La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	Ordinal
				La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	Ordinal
				La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	Ordinal
				La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	Ordinal
				La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	Ordinal
				La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	Ordinal
			El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.	Ordinal	
			La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	Ordinal	

			Monitoreo y Seguimiento	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	Ordinal	
				La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	Ordinal	
				La enfermera es calmada.	Ordinal	
				La enfermera le proporciona buen cuidado físico.		
				La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	Ordinal	
				La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	Ordinal	

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Como técnica de investigación se utilizará la encuesta para recolectar información primaria, con el fin de obtener los datos esenciales para el estudio. Las preguntas estarán enfocadas en el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes oncológicos atendidos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, específicamente en el servicio de Radiodiagnóstico.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Para evaluar la primera variable "Cuidado de enfermería", se empleará el cuestionario denominado "Percepción del Cuidado de Enfermería", diseñado por Hermosilla A., Mendoza R., y Contreras S. Este instrumento tiene un alfa de Cronbach de 0.835, lo que resalta su confiabilidad y consistencia interna. Consta de 36 preguntas distribuidas en las 10 dimensiones de la teoría de Cuidado Humanizado de Jean Watson: Formación de un sistema de principios altruistas y humanitarios, Inducción de fe y esperanza, Desarrollo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás, Creación de un vínculo de apoyo y confianza, Promoción y aceptación de la expresión de sentimientos, Uso estructurado del método científico en la resolución de problemas, Promoción del aprendizaje y la educación interpersonal, Creación de un entorno de apoyo y protección, Asistencia en la gratificación de necesidades humanas , y Apertura hacia las fuerzas existenciales y espirituales. El cuestionario fue diseñado con el objetivo de ayudar al paciente a lograr un equilibrio óptimo entre sus dimensiones biológicas, sociales, psicosociales y espirituales, a través del cuidado proporcionado por los profesionales de enfermería (46).

Para evaluar la satisfacción del paciente, se utilizará el Cuestionario Caring Assessment Report Assessment Q-sort (CARE-Q), creado por Larson P. en 1981 y posteriormente modificado y adaptado a la población latinoamericana por Sepúlveda G. y colaboradores. Con una validez interna de 0.868, el cuestionario está compuesto por 46 ítems distribuidos en 6 categorías: Accesibilidad, Explicación y facilitación, Confort, Anticipación, Relación de confianza y Monitoreo y seguimiento. Estas categorías permitirán analizar cómo los

profesionales de enfermería llevan a cabo acciones para enseñar, asistir, generar confianza y proporcionar un seguimiento constante (47).

3.7.3 Validación

El cuestionario "Percepción del Cuidado de Enfermería" fue validado a través del juicio de 14 expertos en el área, que incluyen desde licenciados hasta doctores en enfermería, todos ellos profesionales destacados con al menos 3 años de experiencia en el campo del cuidado.

Para evaluar la validez interna del Cuestionario Caring Assessment Report Assessment Q-sort (CARE-Q), los autores realizaron un análisis factorial exploratorio usando el método de componentes principales. Este análisis reveló que el cuestionario se organiza en seis componentes, los cuales explican el 52% de la varianza asociada a la satisfacción con el cuidado, alcanzando un índice de validez interna de 0.868. Los valores de confiabilidad obtenidos por cada dimensión fueron: accesibilidad, $\alpha=0,627$; explicación y facilitación, $\alpha=0,57$; confort, $\alpha=0,79$; anticipación, $\alpha=0,566$; relación de confianza, $\alpha=0,591$; y monitoreo y seguimiento, $\alpha=0,907$.

3.7.4 Confiabilidad

Una vez completada la validación del instrumento "Percepción del Cuidado de Enfermería", este fue estructurado con 36 afirmaciones divididas en 10 dimensiones. Posteriormente, se llevó a cabo una prueba piloto con una muestra de 35 pacientes hospitalizados en un centro de atención de complejidad intermedia, utilizando el instrumento en su formato original. Los participantes demostraron una comprensión adecuada del mismo, por lo que no fue necesario realizar modificaciones gramaticales ni reemplazar términos. La prueba piloto arrojó un alfa de Cronbach de 0.835, lo que indica una confiabilidad aceptable y una buena consistencia interna del instrumento.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se empleará el programa Word para redactar el proyecto y otros documentos asociados. En cuanto a la creación de la base de datos y la generación de tablas de frecuencia y gráficos, se utilizará Excel, que también servirá para calcular el tamaño de la muestra. En cuanto al

análisis estadístico, se realizará utilizando el software SPSS, que permitirá llevar a cabo tanto análisis descriptivos como inferenciales. Se utilizará un nivel de significancia de 0,05 para determinar la validez de los resultados obtenidos. Este enfoque integral asegura que los datos sean procesados y presentados de manera precisa y adecuada para la toma de decisiones basadas en evidencias.

3.9. Aspectos éticos

Este estudio se llevará a cabo cumpliendo rigurosamente con las normativas nacionales e internacionales aplicables a investigaciones en seres humanos, así como con las regulaciones vigentes en cuanto a bioseguridad. Se elaborará y enviará toda la documentación requerida a las instituciones involucradas en la recolección de datos. Además, se implementará el enfoque metodológico más adecuado al contexto del estudio, utilizando un instrumento de recolección de datos que haya sido validado y demostrado ser confiable, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados. Se asegurará la confidencialidad de los participantes y la protección de su información personal, de acuerdo con la Ley N°29733 (Ley de Protección de Datos Personales). A los participantes se les proporcionará un documento denominado “consentimiento informado” que describirá de manera detallada los objetivos, procedimientos y posibles riesgos del estudio, asegurando que su participación sea completamente voluntaria y con pleno entendimiento de los aspectos relevantes del proceso. Todo este procedimiento se realizará para garantizar el respeto de los derechos de los participantes y mantener los principios.

4.2. Presupuesto

SERVICIOS	COSTO
- Asesoría	- S/. 1200.00
- Internet	- S/. 150.00
- Transporte.	- S/. 200.00
- Impresiones.	- S/. 150.00
- Encuestadores (Incentivos)	- S/.1200.00
Subtotal	S/.2900.00
ARTÍCULOS DE OFICINA	
- Hojas bond	- S/. 60.00
- Lapiceros	- S/. 40.00
- Folder	- S/. 50.00
- USB	- S/. 120.00
Subtotal	S/. 270.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS	- S/. 500.00
TOTAL	S/.3670.00

CAPÍTULO V: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ruiz M, et al. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Rev Sanus [Internet]. 2018 [Consultado el 29 Jun 2024]; 5(14)e174. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es.
2. García D, et al. Actitud del personal de enfermería ante la muerte de la persona en la unidad de cuidados intensivos: estudio cuantitativo. Rev Duazary [Internet]. 2018 [Consultado el 29 Jun 2024]; 15(3): pp.281-93. Disponible en: <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/2421>
3. Arriaga A, Obregón M. Conocimientos y actitudes sobre el cuidado humanizado en enfermeras de hospitales de Lima. Revista Casus [Internet]. 2019 [Consultado el 16 Jul 2023]; 4(2) pp.102-110. Disponible en: <https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/213/137>
4. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Internet]. 2011 [Consultado el 29 Jun 2024]; Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
5. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Rev Fac Med [Internet]. 2020 [Consultado el 230 Jun 2023]; 20 (3). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
6. Sánchez P, et al. La calidad de la comunicación enfermera-paciente en los Centros de Salud de la Jurisdicción Sanitaria Benito Juárez en México D. F. Revista CONAMED [Internet]. 2009 [Consultado el 14 Jul 2023]; 14 (1) Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=60288#:~:text=La%20calidad%20en%20la%20comunicaci%C3%B3n,en%20primer%20nivel%20de%20atenci%C3%B3n>.

7. Hernández A, et al. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Per de Med Exp y Sal Púb* [Internet]. 2019 [Consultado el 29 Jun 2023]; 36 (4): pp. 620-628. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es.
8. Sung H, et al. Estadísticas mundiales del cáncer 2020: estimaciones de GLOBOCAN de incidencia y mortalidad en todo el mundo para 36 cánceres en 185 países. *Rev de la Soc Americana del Cáncer* 2021 [Consultado el 30 Jun 2023]; 71 (3): pp. 209-249. Disponible en: <https://acsjournals.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.3322/caac.21660#>
9. Piqueras A. El cáncer y el enfermo de cáncer: su representación social en el personal sanitario. [Tesis Doctoral] Universidad de Valencia; 2017. Disponible en: <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/60643/TESIS%20VERSI%3%93N%20FINAL%20%28disco%20visrtual%290000000000000000.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Prada R. Nivel de Conocimientos y actitudes de los pacientes sobre el tratamiento de quimioterapia en el servicio de oncohematología del Hospital Militar Central, Lima, en el año 2019. [Tesis]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/810/1/Elvira%20Prada%20Reynaga.pdf>
11. Abu Sharour L, Al Sabei S, Al Harrasi M, Anwar S, Bani Salameh A, Al Qadire M. Quality of Oncology Nursing Care as Perceived by Patients With Cancer: Results From Three Arab Countries. *Cancer Nurs*. [Internet] 2022 Mar-Apr 01;45(2):E545-E551. [Consultado el 08 de octubre de 2024]. Disponible en: https://journals.lww.com/cancernursingonline/abstract/2022/03000/quality_of_oncology_nursing_care_as_perceived_by.34.aspx
12. Hernández L, et al. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. 2022 [Consultado el 16 Jul 2023]; 37 (4) Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>

13. Tognarelli I, Mecchia A, Winderholler A, Cometto M, Gómez P. Percepción de pacientes oncológicos hospitalizados sobre los cuidados de enfermería. *Rev chil enf* [Internet]. 202; 3(2). [Consultado el 08 de oct de 2024]. Disponible en: <https://revistachilenaenfermeria.uchile.cl/index.php/RCHE/article/view/64665>
14. Villabrille C, Zuazua D, Maestro A, Mosteiro MP, Sánchez M. Satisfacción de los padres en unidades de oncohematología [Parents' satisfaction in onco-hematology units]. *J Healthc Qual Res.* [Internet]. 2021 Mar-Apr;36(2):66-74. [Consultado el 08 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2603647920301342?via%3Dihub>
15. Lam W, Wong FY, Chan AE. Factors Affecting the Levels of Satisfaction With Nurse-Patient Communication Among Oncology Patients. *Cancer Nurs.* [Internet]. 2020 Jul/Aug;43(4):186-196. [Consultado el 08 de octubre de 2024]. Disponible en: https://journals.lww.com/cancernursingonline/abstract/2020/07000/factors_affecting_the_levels_of_satisfaction_with.12.aspx
16. Osorio J. Grado de satisfacción del paciente oncológico y calidad del cuidado de enfermeras oncólogas en una clínica de Lima, 2022. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. [Consultado el 08 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97570>
17. Delgado B, Fernandez S. Satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia. Instituto regional de enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102170>
18. Huaranga L. Cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes en la unidad de recuperación en un Hospital nivel III en Cusco, 2022. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107927>

19. Portilla L. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería, servicio de quimioterapia ambulatoria adultos del INEN 2021. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad San Marín de Porres; 2021. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8969>
20. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Revista FACSALUD UNEMI [Internet]. 2020 [Consultado el 18 Jul 2023]; 4 (7) pp. 11-22. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8277771>
21. Yáñez K, Rivas E, Campillay M. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2021 Jun [consultado el 21 de octubre del 2024];10(1):3-17. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062021000100003
22. Dois A. Cuidado Humanizado de Enfermería. rhe [Internet]. 2023 [consultado el 21 de octubre del 2024];34(2):172-5. Disponible en: <https://horizonteenfermeria.uc.cl/index.php/RHE/article/view/65639>
23. García L. La ética del cuidado y su aplicación en la profesión de enfermería. Acta bioeth. [Internet]. 2015 Nov [consultado el 21 de octubre del 2024]; 21(2): 311-317. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2015000200017&lng=en
24. Ramos Guajardo Sandra, Ceballos Vasquez Paula. Cuidado humanizado y riesgos psicosociales: una relación percibida por profesionales de enfermería en Chile. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2018 [consultado el 21 de octubre del 2024]; 7(1): 3-16. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062018000100003&lng=es
25. Valencia M, Rodríguez A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación [Internet]. 2021 Ene [consultado el 21 de octubre del 2024]; 6(1): 1-12. Disponible en: <https://revistas.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3037/2910>

26. Watson J. *Nursing: The Philosophy and Science of Caring*, Revised Edition. University Press of Colorado, [Internet]. 2008. JSTOR, Disponible en: <http://www.jstor.org/stable/j.ctt1d8h9wn>. Accessed 21 Oct. 2024.
27. Changana P. *Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente oncológico en una Clínica de Lima*, 2023 [Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería oncológica]. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener. 2023 [Consultado el 08 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/10392>
28. Valderrama M, Leal P, Caicedo L. Factores del cuidado, experiencia a la luz de la teoría de Jean Watson [Internet]. 2023 May [consultado el 21 de octubre del 2024]; 20(2): 3-16. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9080295.pdf>
29. Boukherouaa B. *El cuidado humanizado de enfermería bajo la teoría de Jean Watson en personas con Alzheimer y con su cuidadora/a principal* [Trabajo de fin de grado]. España: Universidad Europea Valencia. 2023 [Consultado el 08 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://titula.universidadeuropea.com/handle/20.500.12880/7639>
30. Carbajal J. *Calidad de los cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente oncológico del Hospital Cayetano Heredia en el período de Enero – Marzo 2022* [Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería oncológica]. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener. 2022 [Consultado el 08 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6675>
31. Laguna P, Rojas N. *Percepción del cuidado humanizado de los pacientes del área de hospitalización de un hospital de mediana complejidad bajo el enfoque de la Teoría Transpersonal del Cuidado Humanizado de Jean Watson de la ciudad de Pamplona, Norte de Santander, durante el periodo 2021-2*. Colombia: Universidad de Pamplona 2021 [Consultado el 20 de octubre de 2024]. Disponible en: http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/7117/1/Laguna_Rojas_2021_TG.pdf

32. Julca M, Guzmán M. Cuidado humanizado del profesional de enfermería relacionado con principios bioéticos en pacientes del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022. apuntes [Internet]. 2024 Jul [consultado el 21 de octubre de 2024];7(1):70-6. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/1078>
33. Urra E, Jaña A, García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales [Internet]. 2011 Dic [consultado el 21 de octubre de 2024];17(3):11-22. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/262654835_ALGUNOS_ASPECTOS_ESENCIALES_DEL_PENSAMIENTO_DE_JEAN_WATSON_Y_SU_TEORIA_DE_CUIDADOS_TRANSPERSONALES
34. Rengifo Y. Las emociones en enfermería: una mirada desde el cuidado humano. Rev Arb del Cieg [Internet]. 2021 Dic [consultado el 21 de octubre del 2024]; 52: 146-161. Disponible en: <https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2021/11/Ed.52146-161-Rengifo-Yuli.pdf>.
35. Rosas E, Valenzuela S, Jiménez M. Trascendencia espiritual, oportunidad de cuidadores informales de personas mayores: revisión integrativa desde la filosofía de Watson. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2020 Dic [consultado el 21 de octubre del 2024]; 9(2): 149-159. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062020000200149&lng=es.
36. Pérez J, et al. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Revista Medicentro Electrónica [Internet]. 2020 [Consultado el 01 de octubre del 2024]; 24 (3). Disponible en: <https://medicentro.sld.cu/index.php/medicentro/article/view/3217/2591>
37. Lara Y. Cómo el paciente percibe y genera expectativas sobre un determinado servicio. Rev Criterios [Internet]. 2019 [Consultado el 22 de octubre del 2024]; 26(1) pp. 135-154. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8736364.pdf>

38. Academia Nacional de Medicina de Colombia. Marco teórico sobre gestión de la atención en cáncer. [Internet]. Colombia. [Consultado el 21 de octubre del 2024]. Disponible en: <https://anmdecolombia.org.co/marco-teorico-sobre-gestion-de-la-atencion-en-cancer/>
39. Rodríguez I. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado – Hospital Regional de Cajamarca, 2014. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Perú: Universidad Nacional de Cajamarca. 2014 [Consultado el 21 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/149>
40. Sepúlveda G. Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care-Q" en versión al español en población colombiana. Rev Col de Enf [Internet]. 2016 [Consultado el 22 de octubre del 2024]; 4(4):8. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_del_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana
41. Dávila G. El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Lauro [Internet]. 2006;12(Ext):180-205. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76109911>
42. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Rev Scielo [Internet]. 2019 [Consultado el 22 de octubre del 2024]; 13(1). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
43. Bustamante G, Mendoza C. Estudios de Correlación. Rev. Act. Clin. Med [Internet]. [Consultado el 22 de octubre del 2024]. 2013; 33. Disponible en: [http://revistasbolivianas.umsa.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682013000600006&lng=pt.](http://revistasbolivianas.umsa.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682013000600006&lng=pt)
44. Cvetkovic A, Maguiña J, Lama J, Correa L. Estudios transversales. Rev Scielo Perú [Internet]. [Consultado el 22 de octubre del 2024]. 2021; 21(1). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100179
45. Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Indicadores de Gestión Hospitalaria. Disponible en: https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2022/07/ENERO_2022.pdf

46. Hermosilla A, Mendoza R, Contreras S. Instrumento para valoración del cuidado humanizado brindado por profesionales de enfermería a personas hospitalizadas. *Index Enferm* [Internet]. 2016 Dic [Consultado el 22 de octubre del 2024]; 25(4): 273-277. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000300011&lng=es.

47. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘CARE-Q’ en versión al español en población colombiana. *Rev Col Enf* [Internet]. 2016 Ago [Consultado el 22 de octubre del 2024]; 4(4):8. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_del_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana

Anexo 1: Instrumentos

INSTRUMENTO N°01: PERCEPCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Este cuestionario permitirá a los pacientes hacer una evaluación más objetiva del cuidado proporcionado por los profesionales de enfermería en un servicio de radiodiagnóstico. Los datos recopilados servirán para generar información valiosa que contribuirá a mejorar la atención al paciente en este ámbito.

Datos generales:

1. **Edad:** _____
2. **Sexo:** a. Femenino () b. Masculino ()
3. **Estado civil:** a. Soltero(a) () b. Casado(a) () c. Conviviente () d. Separado ()
4. **Nivel educativo:** a. Primaria () b. Secundaria () c. Estudios superiores ()

PERCEPCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERIA						
Este cuestionario utiliza una escala de Likert de 5 puntos (donde 1 = Nunca, 2 = A veces, 3 = Regularmente, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre) para medir las 10 dimensiones:						
	Premisas	1	2	3	4	5
DIMENSION 1: FORMACION DE UN SISTEMA DE PRINCIPIOS ALTRUISTAS Y HUMANITARIOS						
1	Recibe un trato amable de parte de la enfermera.					
2	Siente que la actitud de la enfermera tiene un efecto positivo en usted.					
3	Siente que la enfermera al cuidarlo le entrega algo de sí mismo.					
4	Siente que la enfermera al cuidarlo le entrega algo propio que las distingue de otras.					
DIMENSION 2: INDUCCION DE FE Y ESPERANZA						
5	La enfermera ha considerado sus preferencias religiosas o espirituales en la atención brindada.					
6	Siente que las acciones de la enfermera ayudan a fortalecer su fe.					
7	Siente que la enfermera al cuidarlo le transmite esperanza (formas de sentirse mejor).					
DIMENSION 3: DESARROLLO DE LA SENSIBILIDAD HACIA UNO MISMO Y HACIA LOS DEMAS						
8	Siente que tiene una relación cercana con la enfermera.					
9	Siente que la enfermera lo se conmueve con su situación de salud.					
10	La enfermera sabe cómo usted se siente y le consulta al respecto.					
11	Siente que la comunicación con la enfermera es verdadera.					
12	Usted puede identificar como se siente la enfermera y manifestarlo con confianza.					
13	La enfermera es capaz de saber cómo se siente usted.					
DIMENSION 4: CREACION DE UN VINCULO DE APOYO Y CONFIANZA						
14	Puede expresarle a la enfermera sus sentimientos.					
15	Siente una confianza mutua entre la enfermera y usted.					
16	La enfermera se pone en su lugar cuando usted expresa lo que siente.					

DIMENSION 5: PROMOCIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS						
17	La enfermera favorece o permite que usted exprese sus sentimientos.					
18	La enfermera le da tiempo para que usted exprese sus emociones.					
19	Siente que la enfermera lo escucha más allá de lo que le pasa con su enfermedad.					
20	Siente que la enfermera acepta lo que a usted le pasa.					
DIMENSION 6: USO SISTEMÁTICO DEL MÉTODO CIENTÍFICO PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS						
21	Siente que el cuidado entregado por la enfermera es organizada y basada en conocimientos.					
22	Siente que los procedimientos que se le realizan son adecuados a su manera de ser.					
23	Siente que los cuidados que se le proporcionan son diferentes a lo entregado a las demás personas.					
DIMENSION 7: PROMOCIÓN DEL APRENDIZAJE Y LA EDUCACIÓN INTERPERSONAL						
24	Le han informado o educado respecto a los cuidados que le entregan.					
25	Se le consulta su opinión en los procedimientos que se le realizan.					
26	Conoce la razón de los cuidados que se le proporcionan.					
27	Reconoce cuál es su participación y qué importancia tiene usted en los cuidados otorgados.					
DIMENSION 8: CREACIÓN DE UN ENTORNO DE APOYO Y PROTECCIÓN						
28	Siente que se le ha incluido a usted y a su entorno (familia) en sus cuidados de salud.					
29	Siente que ha recibido un trato digno, que resguarda su integridad.					
30	Siente que se apoya con respeto a su personalidad y cuerpo.					
DIMENSIÓN 9: ASISTENCIA EN LA GRATIFICACIÓN DE NECESIDADES HUMANAS						
31	Siente que la enfermera trabaja para satisfacer sus necesidades físicas.					
32	Siente que la enfermera se preocupa de sus necesidades sociales.					
33	Siente que la enfermera incorpora en los cuidados sus necesidades espirituales.					
DIMENSIÓN 10: APERTURA HACIA LAS FUERZAS EXISTENCIALES Y ESPIRITUALES						
34	La enfermera le ayuda a entender porque está en esa condición, lugar o estado.					
35	Logra comprender el significado de su vida por medio de la comunicación con la enfermera.					
36	La enfermera lo ayuda a comprenderse mejor a sí mismo y los demás.					

INSTRUMENTO 02: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO

El siguiente cuestionario incluye 46 premisas relacionadas con situaciones típicas del ámbito hospitalario. Lea con atención y responda cada premisa honestamente, colocando X en el número que crea conveniente, en donde 1 significa “Nunca”, 2 significa “A veces”, 3 significa “Casi siempre” y 4 significa “Siempre”. Agradecemos de antemano su colaboración.

	Premisas	1	2	3	4
ACCESIBLE					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
CONFORTA					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA					
20	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				

25	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
RELACIÓN DE CONFIANZA					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREA Y SEGUIMIENTO					
39	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.				

Anexo 2: Formato de consentimiento informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, _____, entiendo que he sido invitado a participar en el estudio de investigación titulado “CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL SERVICIO DE RADIODIAGNÓSTICO EN UN INSTITUTO NACIONAL DE LIMA, 2024.”, llevado a cabo por la Lic. Nieves Teresa Gonzales Rivas, cuyo objetivo principal es: Establecer la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de radiodiagnóstico en un Instituto Nacional de Lima, 2024.. He tenido la oportunidad de realizar preguntas y recibir respuestas claras sobre el estudio y sus procedimientos. También se me ha brindado información detallada sobre los objetivos de la investigación, los posibles beneficios y riesgos, así como sobre mis derechos.

Fecha:

Firma del participante

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
2	uwiener on 2024-09-01 Submitted works	1%
3	Universidad Wiener on 2024-08-25 Submitted works	1%
4	Universidad Wiener on 2024-10-31 Submitted works	1%
5	uwiener on 2024-03-31 Submitted works	1%
6	hdl.handle.net Internet	<1%
7	revenfermeria.sld.cu Internet	<1%
8	uwiener on 2024-07-05 Submitted works	<1%