



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de Enfermería
del Servicio de Emergencia. Instituto Regional de Enfermedades
Neoplásicas, Arequipa 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Enfermería

AUTORAS:

Delgado Briceño, Briceida Yulissa (ORCID: 0000-0002-5164-8793)
Fernandez Paredes, Soledad Fiorella (ORCID: 0000-0001-7372-8156)

ASESORA:

Mg. De La Cruz Ruiz, María Angelica (ORCID: 0000-0003-1392-5806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedicamos nuestra investigación primeramente a Dios que nos dio fortaleza en los momentos de debilidad para concluir nuestra carrera, a nuestras familias por habernos brindado valores y consejos, a nuestra asesora de tesis por la confianza y dedicación hacia nuestra enseñanza, a las Jefatura de enfermería del área de emergencia del Instituto Regional Iren Sur Arequipa.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por apoyarnos siempre y darnos mucha fuerza para continuar con nuestra investigación a pesar de las dificultades que enfrentamos, y al gerente del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur por concedernos su apoyo en nuestra investigación para lograr nuestras metas a pesar de las dificultades y a nuestros familiares, a nuestra mentora Mg. De La Cruz Ruiz María Angélica que compartió sus conocimientos en el desarrollo de nuestra investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGIA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variable y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos:.....	14
3.6. Métodos y análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	21
VI.- CONCLUSIONES	25
VII.- RECOMENDACIONES:.....	26
Referencias.....	27
ANEXOS	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
GRAFICO 1: Satisfacción del paciente oncológico.	16
GRÁFICO 2: Satisfacción del paciente oncológico en la dimensión puntualidad de la atención.	17
GRÁFICO 3: Satisfacción del paciente oncológico en la dimensión trato humano.	18
GRÁFICO 4: Satisfacción del paciente oncológico en la dimensión cuidados estandarizados.	19
GRÁFICO 5: Satisfacción del paciente oncológico en la dimensión claridad de información.	20

RESUMEN

Nuestro estudio tuvo como **objetivo**: determinar la “Satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de Enfermería del Servicio de Emergencia. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022”. **Metodología**: la investigación fue básica de nivel descriptivo, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y de corte transversal, la población fue de 86 pacientes y se usó como instrumento la encuesta. **Resultados**: En la “Satisfacción del paciente oncológico”, el (81.61%) con satisfacción alta, (18.39%) su satisfacción fue media y ningún con satisfacción baja, la dimensión “Puntualidad de atención” el (67.82%) fue una satisfacción alta, el (27.59%) satisfacción media y (4.60%) con satisfacción baja, la dimensión “Trato Humano” el (75.86%) satisfacción alta, el (24.14%) satisfacción media y 0(0%) con satisfacción baja, dimensión “Cuidados estandarizados” encontramos (71.26%) con satisfacción alta, (28.74%) con satisfacción media y ninguna con satisfacción baja, dimensión de “Claridad de información”, (41.38%) con satisfacción alta, (34.48%) pacientes con satisfacción media y (24.14%) pacientes con satisfacción baja. **Conclusiones**: La satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia es satisfactoriamente alta en su mayoría, con un pequeño porcentaje en grado medio. Esto demuestra que la calidad de atención y el trato humano es percibido por los encuestados de buena forma.

Palabras clave: satisfacción, paciente oncológico, cuidados

ABSTRACT

The objective of our study was to determine the "Satisfaction of the cancer patient in the Nursing care of the Emergency Service. Regional Institute of Neoplastic Diseases, Arequipa 2022". Methodology: the research was basic descriptive level, non-experimental design, quantitative and cross-sectional approach, the population was 86 patients and the survey was used as an instrument. Results: In the "Satisfaction of the cancer patient", (81.61%) with high satisfaction, (18.39%) their satisfaction was medium and none with low satisfaction, the dimension "Punctuality of care" (67.82%) was a high satisfaction , the (27.59%) medium satisfaction and (4.60%) with low satisfaction, the dimension "Human Treatment" the (75.86%) high satisfaction, the (24.14%) medium satisfaction and 0 (0%) with low satisfaction, dimension " Standardized care" we found (71.26%) with high satisfaction, (28.74%) with medium satisfaction and none with low satisfaction, "Clarity of information" dimension, (41.38%) with high satisfaction, (34.48%) patients with medium satisfaction and (24.14%) patients with low satisfaction. Conclusions: The satisfaction of the oncology patient in the nursing care of the emergency service is satisfactorily high in its majority, with a small percentage in the medium degree. This shows that the quality of care and human treatment is perceived by those surveyed in a good way.

Keywords: satisfaction, cancer patient, care

I. INTRODUCCIÓN

La historia del cáncer es igual de antiguo como la historia de nuestra humanidad misma. Los documentos más antiguos que se conservan mencionan el cáncer. Para nosotros, los datos más objetivos se encuentran en el Papiro de Ebers descubierto por el Dr. Smith en 1872, que data de alrededor del 3000 a. Describe a ocho mujeres con "bultos" en los senos. Hipócrates en 460-375 a. C. se llama melanoma carcinos. Teorizó sobre los cuatro fluidos o fluidos del cuerpo (sangre, mucosidad, bilis amarilla y bilis negra). Galeno en 129-200 según la teoría de Hipócrates. Estas teorías, unidas a las enormes limitaciones tecnológicas de la época, llevaron a creer que se mantuvieron hasta el Renacimiento, restringiendo todo tipo de acceso al tumor original. En 1791, Howard, pariente y aprendiz de Porter, estableció la primera unidad de oncología para pacientes hospitalizados en Middlesex, Inglaterra, "un paciente con ventilador podía quedarse en su habitación hasta que llegara la ciencia médica para resolver sus problemas, o hasta que muriera"(1). Durante las décadas de 1960 y 1970, los dramáticos descubrimientos en genética cambiaron los diagnósticos y tratamientos, creando una medicina de precisión que fue mejorando la calidad de vida. Durante tres mil años, el cáncer se ha asociado con la naturaleza humana en la naturaleza humana. Las posibles soluciones para prevenir y tratar el cáncer parecen estar limitadas únicamente por su imaginación(2).

No cabe duda de que el cáncer es una preocupación de salud pública a nivel mundial que sigue afectando y matando indiscriminadamente a un gran número de personas a pesar de los esfuerzos que se han realizado(3)

La OMS estima que ha habido 20 000 000 de nuevos casos de cáncer y 10 000 000 de muertes por neoplasias por todo el mundo. Los casos de neoplasias ira aumentando en un aproximado de 60 % en las siguientes dos décadas, con impacto mayor en el sistema de atención, población y la comunidad(4).

En cuanto a los países desarrollados, las muertes por cáncer está disminuyendo un 0,7% anual(5). El Ministerio de Salud señaló que la incidencia del cáncer ira en aumento supone que para el año 2030 los casos nuevos de cáncer incrementaran un 30%(6).

La satisfacción del usuario se considera un resultado importante en el trabajo de los profesionales de la salud justificando su inclusión en las métricas de calidad(7). En la década de los 60 comenzó la inquietud por saber los aspectos vinculados con la satisfacción, posiblemente cuando fue adquiriendo importancia lo que fue llamado calidad de vida. En los 70 cobro fuerza la motivación del paciente para la satisfacción del paciente en la atención médica de EE. UU. se correlaciona con la movilidad del usuario, lo que lleva a que la satisfacción individual sea la medida final de la calidad proporcionada por el sistema de atención médica(8). La perspectiva del paciente es muy importante al evaluar la atención brindada, y si el usuario no está satisfecho con la atención brindada, entonces esa atención ya no es la ideal(9).

En Perú, el Instituto Nacional del Cáncer reportó 11.865 nuevos casos de cáncer en 2018, siendo las tasas más altas el cáncer de cuello uterino en las mujeres y neoplasia de próstata en los hombres(10) En la ciudad de Arequipa, el Instituto Regional del Cáncer del Sur reportó la tasa de mortalidad de 140 pacientes en su boletín anual 2020(11). Se debe investigar sobre políticas para garantizar un comportamiento ético, profesional y humano en los servicios de oncología, donde el comportamiento del personal de enfermería se base en valores éticos y holísticos(12)

En el Instituto regional del cáncer del Sur se atienden por emergencia un aproximado de 12 personas diariamente en el transcurso de 24 horas y 360 pacientes en el mes, por cada turno trabajan entre dos a tres enfermeras, el área de emergencia cuenta solo con una sala común en la que se encuentra un espacio para trauma shock, para pediatría, el tiempo de atención que se toma para cada atención es de 15 a 20 minutos dependiendo de su gravedad de cada usuario. Se cuenta con 6 camas, en el área de triaje se tiene tres sillones y una camilla, en las cuales son atendidos los pacientes que vienen para hacer atendidos por tóxico, se cuenta con 2 sillas de ruedas y dos camillas para traslado de pacientes para exámenes adicionales, la atención brindada por la licenciada de enfermería según la prioridad. Los pacientes que acude al servicio de emergencia expresan ciertas molestias en la atención, ellos manifiestan que el personal de enfermería no lo atiende con mucha amabilidad y tienen que estar parados fuera de la emergencia hasta que el personal de enfermería lo haga pasar para que después

sea evaluado por el médico, no les explican que medicación se le va a colocar y como será su atención en las próximas horas, no atiende con rapidez a su llamado y hay demoras con su medicación(13). Por todo lo descrito se desarrolla la insatisfacción de los pacientes, por lo que se formula como interrogante: ¿Cuál es la Satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de Enfermería del Servicio de Emergencia. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022?

En cuanto a las preguntas específicas tenemos:

¿Cuál es la satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del Servicio de Emergencia en la dimensión puntualidad de la atención en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022?

¿Cuál es la satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería en el Servicio de Emergencia en la dimensión del trato humano en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022?

¿Cuál es la satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería en el Servicio de Emergencia en la dimensión de cuidados estandarizados de enfermería en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022?

¿Cuál es la satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería en el Servicio de Emergencia en la dimensión claridad de información en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022?

Nuestro estudio es muy significativo a la hora de conocer la satisfacción de los pacientes oncológicos con los servicios de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, permitiéndonos ver un panorama real de la satisfacción del usuario con la atención del personal enfermero y sugerir diversas soluciones para mejorar el tratamiento del paciente. Gracias a esta investigación se podrán corregir las carencias en este ámbito y ayudar a desarrollar un plan de mejora continua, como el problema de la insatisfacción de los usuarios en los servicios de urgencias, especialmente en el tratamiento de pacientes con diversas enfermedades. Llenará los vacíos que no hayan sido evaluados antes. En el presente estudio el objetivo principal fue determinar la satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia del Instituto

Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022. En cuanto a los objetivos específicos tenemos:

Identificar la satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del Servicio de Emergencia en la dimensión puntualidad de la atención en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022.

Identificar la satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería en el Servicio de Emergencia en la dimensión del trato humano en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022

Identificar la satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería en el Servicio de Emergencia en la dimensión de cuidados estandarizados de enfermería en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022.

Identificar la satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería en el Servicio de Emergencia en la dimensión claridad de información en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales encontramos los estudios de:

Romero A, Sevillano A, Cardador C. 2019. Las causas que predominan en la satisfacción general del paciente en diálisis son la confianza y el apoyo del personal médico, el trato del individuo, la amabilidad y seguridad entregada, la capacidad para realizar las punciones y otros factores. En cuanto a la herramienta de medición, no existe una herramienta de medición específica para evaluar la satisfacción de los pacientes en diálisis. Las cualidades más satisfactorias que destacan en enfermería son la amabilidad, la preocupación, su formación técnica profesional, el trato personalizado, confianza y la seguridad clínica(14).

Moreno A. 2019. En el 2008 aparecieron en España las primeras consultas de enfermería sobre reproducción asistida en humanos, dos años más tarde se presentaron los beneficios de su implantación y en 2012 estas consultas se marcaron como imprescindibles por el estudio de consenso Delphi. Si bien esta placa ha tenido éxito en la comunidad profesional, su oportunidad solo puede apreciarse plenamente cuando se conoce el nivel de satisfacción del usuario, siempre que funcione durante el uso. Finalmente, este estudio se basó en una encuesta de satisfacción de confiabilidad excelente (alfa de Cronbach 0,97), lo que resultó en un 100% de satisfacción del paciente, con una tasa de consulta evaluada promedio de 8,65 sobre 10 (por encima del promedio nacional de satisfacción con la salud). Finalmente, se recomiendan estas consultas(15).

Chávez K. 2018. En su estudio su objetivo fue delimitar la satisfacción postoperatoria del usuario con los cuidados de enfermería, su estudio fue no experimental, cuantitativo, descriptivo transversal, de muestra no probabilística, la muestra incluyó 15 pacientes post operados. Para medir la satisfacción se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, con resultados: la edad media fue de 48 años, DE (5,3); 8 (53,3%) hombres; 4 (26,7%) de Pachuca, el 40% permaneció hospitalizado más de 4 días. El 86% indica un elevado grado de satisfacción. Conclusión: La satisfacción de los usuarios con el cuidado del personal enfermero en Pachuca General Hospital, Georgia en el postoperatorio fue alta (86,6%)(16).

Ruydiaz K, Saldarriaga G, Fernández S. 2018. Su Objetivo fue saber el grado de satisfacción del paciente Hospitalizado con la calidad de la atención proporcionada por enfermería. Fue un trabajo descriptivo y transversal, trabajó con una muestra de 280 pacientes incluye tres servicios: cirugía, medicina interna y los internados; seleccionado por muestreo intencional, utilizo criterios de inclusión, utilizando la herramienta de CARE-Q de 46 puntos ha sido organizado en Excel y procesado en SPSS y obtuvo como resultado: con predominio los varones (59,8%), clase poblacional socioeconómico 2, edad media 29 trabajando en servicios médicos y quirúrgicos, los usuarios reportan alta satisfacción con el trabajo quirúrgicos (38%) ingreso hospitalario (52%) por enfermedades médicas, el nivel de satisfacción es moderado (57%). demostrar que la actitud en el cuidado del personal de enfermería es necesario, percibido como positivo para el individuo y contribuyó a crear una sensación de protección para la seguridad de los demás(17).

Guzmán K. et al 2018. En su estudio considero como objetivo establecer el grado de satisfacción con pacientes hospitalizados relacionados en la atención médica proporcionada por las enfermeras en la clínica tres de gastroenterología, especialmente representado por el Hospital Zhiza en Arteaga, tuvo una muestra de 91 pacientes de la clínica de especialidades José Carrasco Arteaga, utilizó la investigación que se confirmó anteriormente como herramienta, información, se analizó en el programa estadístico SPS 23.00. El resultado fue que los pacientes estuvieron muy satisfechos con la atención de enfermería en el ámbito físico con un porcentaje del 73% es del 73.9%, en el campo de la emocional y el 83.9%del alcance social. Con la ayuda de la atención recibida por una enfermera(18).

En los antecedentes nacionales encontramos los estudios de:

León S 2019. El objetivo principal fue saber el grado de satisfacción del paciente atendido, el estudio fue descriptivo, observacional, transversal y prospectivo Basado en una muestra de 327 usuarios atendidos sobre un total de 327 pacientes, nivel de satisfacción con confianza 62,1 % tasa de respuesta 66,9% sensación de seguridad 71,1% y empatía 63,2% El resultado es número total de satisfechos, muy satisfechos y muy satisfechos, pero en cuanto a los aspectos medibles relacionados con la infraestructura muestra un valor de insatisfacción alto de 54,8%, afirmando que el área urgente con la que está muy satisfecho(19).

Arizábal Y. 2021. En su estudio, cuyo objetivo era determinar la satisfacción de los pacientes con el tratamiento en el campo de la oncología, el método fue descriptivo y transversal, interviniendo a 146 pacientes tratados y las muestras se obtuvieron mediante la tecnología de cuestionarios. compilado y cuestionario SERVQUAL, concluyó: la satisfacción de los pacientes con cáncer fue solo 7,7% satisfecho, 16,5% muy satisfecho, 75,8% muy satisfecho(20).

Valdivia C. 2019. En su estudio determino la vinculación con la valoración de la atención personalizada y la satisfacción del usuario en los servicios de emergencia, se aplicó un enfoque de correlación cruzada descriptivo para una muestra de 80 usuarios atendidos en el campo de seguimiento urgente utilizando PCIE cuidado conciencia. En los aspectos de la variable "percepción del cuidado humanizado", los resultados fueron: el 57.5 % de usuarios manifestó aceptable las habilidades del personal enfermero, el 47.5% tenía una impresión baja, de un inicio de comunicación entre paciente- enfermera, el 43.8% tuvo mala y mediana sensación del deseo del cuidado del enfermero, por otro lado, el 53.8% tenía una mediana impresión de os cuidados de dados por la enfermera. En cuanto a la variable satisfacción del paciente los resultados fueron: 57,5% dijo estar satisfecho con la competencia profesional, 46,3% regularmente satisfecho con el cuidado de enfermería brindado, mientras que 55,0% dijo estar satisfecho en general(21).

Ganoza L. 2018. En su estudio, el objetivo fue indicar la correlación entre la evaluación en la calidad de la atención del personal enfermero con la satisfacción del paciente con el área de urgencias. En una muestra de 60 pacientes ingresados en la sala de urgencias, los puntajes se derivaron de una escala de satisfacción basada en la evaluación del paciente y el estado de atención del cuidador. Entre los usuarios ingresados en el área de urgencias, el 48% recibió cuidados moderados y el 31,67% recibió cuidados moderados de enfermería. Buena atención, el 46,67% dijo estar satisfecho con la atención brindada, el 40,00% dijo estar satisfecho(22).

Palomino A, Rivera E, y Tocto P 2018. Tuvieron como objetivo saber el enlace que hay entre las atenciones de enfermería con satisfacción del paciente en el área de emergencia, método descriptivo. En la investigación se agruparon a los usuarios que ingresan a Emergencia en un mes. Ingresan 42 personas al día, con un total

1.200 usuarios en el mes incluidos en la muestra. Dicha información se recolecto mediante el uso de la encuesta, y su instrumento fue el cuestionario que observaran dichos criterios. Para observar la calidad se usó CARE Q, compuesto por 27 preguntas. Para la medición de la variable independiente se empleó el (CHS).(23)

La satisfacción del paciente según Du Gas, Se define como una experiencia racional o cognitiva que resulta de comparar las expectativas y comportamientos de un producto o servicio y está puede influir varios factores que integran expectativas, valores culturales, ética, necesidades individuales y una organización sana. Cada tipo de persona tiene una satisfacción diferente(24).

El equilibrio del sistema de salud está más relacionado la calidad de atención que con la satisfacción del usuario. Los adecuados cuidados en la salud son cada vez más importantes como resultado de la percepción del paciente sobre el servicio prestado. Descripción de la Satisfacción con la Salud: Organización (lugar, periodo de espera), cuidado brindando, el efecto con la salud de los usuarios y el trato recibido durante la atención(25)

Para el Ministerio de Salud el afrontar todas las preocupaciones de los pacientes externo es muy primordial la atención de una buena calidad , para el paciente la calidad va a depender esencialmente de la relación que tenga con los trabajadores de la salud(26).

La dimensión de puntualidad en la atención se trata de una Disciplina, énfasis en completar tareas y obligaciones en tiempo y forma, mejor desempeño laboral y comportamiento confiable. Por otro lado, los servicios de atención justo a tiempo entienden que la puntualidad y brindar al usuario un horario acordado es una característica apreciada por el paciente, respetando el tiempo y los tiempos de espera, el cual es limitado debido a la paciencia del paciente. cuando requieren atención inmediata(27).

En la dimensión trato humano viene a ser una de las cosas que toda persona necesita y valora más personal y socialmente en la vida. Se entiende cómo tratar con dignidad, lo que significa: respetar, reconocer el valor interior de la persona humana, Conciencia de que la dignidad es patrimonio de todos y por lo tanto todos

los individuos somos iguales, no importa su edad, salud, sexo, o color de piel, nacimiento, religión, etcétera .(28). La preocupación humanitaria se basa en los valores de bondad, preocupación y amor hacia uno mismo y hacia los demás(29). La enfermería requiere que los profesionales de la salud utilicen su humanidad: razonar, sentir y empatizar con la persona atendida. Adjunta un deber científico, ético y filosófico con la defensa en la dignidad del ser humano y la preservación de la existencia(30) “La humanidad en enfermería no es sólo afecto, actitud, cuidado y buena voluntad(31).

Los cuidados estandarizados se refiere a los procedimientos y atenciones que se dan al paciente para lograr su bienestar. La finalidad de los cuidados de enfermería es cubrir las necesidades básicas del individuo(32). Los cuidados dependen de la gravedad en la cual se encuentre el paciente, están orientadas al monitoreo de la salud y la asistencia durante su estadía hasta su recuperación(33).

La claridad de información son los estilos y medios de comunicación utilizados por los enfermeros al orientar prescripciones específicas y aconsejar a los usuarios sobre su competencia(27). Proporcionar a los pacientes información sobre la atención contribuye al desarrollo normal de la relación trabajador de la salud-paciente, lo que conduce a mejores expectativas de los usuarios de los servicios prestados(34). En los conceptos básicos tenemos: La satisfacción del usuario es un factor determinante en la buena atención del servicio de salud. Comprender que la satisfacción ayudará a corregir las debilidades y confirmar las fortalezas para construir un sistema de atención, que brinde a los pacientes una atención de alta calidad(35). Paciente oncológico es un paciente que tiene un tumor o sufre el crecimiento maligno de células malignas. Debido a su condición clínica específica, los pacientes con cáncer requieren un enfoque multimodal y deben ser monitoreados de manera diferente a los pacientes con otras enfermedades(36). Los cuidados estandarizados de enfermería son un plan de cuidados estandarizado, es el resultado de un trabajo con base científica que define la respuesta de un individuo, familia o grupo típico ante una condición de salud y prescribe responsabilidades y acciones para el cuidado en cada situación. Además, utiliza el lenguaje común a todos los cuidados de enfermería (NANDA, NIC, NOC). PCE también es una herramienta de gestión, ya que puede identificar

situaciones en las que las enfermeras están interviniendo de forma autónoma o como parte de un equipo e identificar las actividades que realizan para lograr resultados de salud(37).

Teoría de enfermería Jean Watson, el cuidado humanista se basa en cuidar a las personas y brindar un cuidado humanizado a los pacientes. Desarrollada entre 1975-1979(38). Dado que, ante el riesgo de perder la sensibilidad en la atención de pacientes por la adecuación administrativa engloba la mayor parte del sistema de salud del mundo, es imperativo preservar la práctica humana, espiritual y transversal en los ámbitos clínico, administrativo, educativo y de investigación en los campos de enfermería.

Watson cree que los estudios del género humano amplían tus horizontes y fortalecen tu capacidad de pensamiento y crecimiento propio y es pionera en la integración de la humanidad, el arte y la ciencia. Por medio de sus reflexiones y del uso de teorías filosóficas por parte de otros expertos, incluyendo el trabajo de Nightingale (enfermera), Henderson, Hall, Leininger (antropólogo), Hegel (filósofo), Kierkegaard (filósofo y teólogo), Gadow y Yalom (psiquiatra), desarrolló su teoría del nombre "Cuidar a las personas". Se requiere de especialistas para salvar los aspectos de la persona, espirituales y transposicionales del ejercicio clínico, la administración, la formación y la investigación, por lo tanto, partió de siete supuestos básicos:

El interés sólo puede expresarse de manera efectiva y sólo puede ejercerse en las relaciones interpersonales, el cuidado incluye elementos de cuidado como resultado de satisfacer necesidades humanas específicas, la atención eficaz impulsa a la buena salud y el desarrollo de la persona o familia, las respuestas originarias a aceptar a la persona no por lo que ella es, sino por lo que también puede llegar a ser, los entornos solidarios ofrecen un crecimiento potencial al mismo tiempo que permiten a la persona seleccionar un mejor camino de acción en el momento, la práctica del cuidado une el entendimiento fisiológico con el entendimiento del actuar de la persona para favorecer la salud y el cuidado. Entonces, el conocimiento del cuidado une cabalmente a la ciencia de la curación. La aplicación de los cuidados de enfermería son la base de la profesión de enfermería(39). Según Watson meta paradigmáticos:

Salud: Es definida como una unidad y equilibrio de la mente, el cuerpo y el espíritu, y está relacionada con el grado de coherencia entre el yo percibido y experimentado. Ve al hombre como una unidad de la mente, cuerpo, espíritu y esencia, afirmando que la personalidad está ligada a las ideas, siendo libres las decisiones. Nos dice que el rol de la enfermera es lidiar con el ambiente y que este incluye la autopercepción, ideales, expectativas e historia (pasado, presente y futuro).

Enfermería: Para Watson, enfermería incluye conocimiento, pensamiento, valores, filosofía, compromiso y actuar con un cierto límite de pasión. Nos muestra que el trabajo diario de una enfermera debe estar basado en valores humanos, en el que una persona comprenda los sentimientos de la otra y al mismo tiempo pueda expresarlos de manera similar a lo que la otra experimenta(40).

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: fue básica y de nivel descriptivo

Diseño de investigación: de tipo no experimental de enfoque cuantitativo y de corte transversal.

3.2. Variable y operacionalización

Variable: satisfacción del paciente.

- Definición conceptual: La satisfacción del paciente con los servicios médicos es el punto clave que determina la calidad de los servicios médicos prestados. Donabedian entiende la satisfacción del paciente como “una medida eficaz, incluso un control objetivo de la calidad del servicio de salud”(41).
- Definición operacional: Para evaluar la satisfacción del paciente se aplicará un cuestionario a cada paciente el cual consta de 18 preguntas y cuenta con las dimensiones; puntualidad de atención, trato humano, cuidados estandarizados de enfermería y claridad de información.
- Indicador: ordinal (nunca, a veces, casi siempre y siempre) (Ver anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: estuvo compuesta por 86 pacientes que fueron atendidos en el servicio de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, Arequipa en el mes de junio del 2022.

- **Criterios de inclusión.**

- Pacientes que fueron atendidos por el servicio de emergencia, mes de junio año 2022
- Pacientes que aceptaron ser parte de nuestro estudio.
- Pacientes que sean mayores de 18 años de edad, ambos sexos.
- Pacientes consientes.

- **Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no fueron atendidos por el servicio de emergencia, mes de junio año 2022.
- Pacientes que aceptaron ser parte de nuestro estudio.
- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes en estado de inconciencia

Muestra: Se aplicó la encuesta a los 86 pacientes que asistieron al servicio de emergencia del IREN – SUR, el muestreo fue de tipo CENSAL, ya que se utilizó a toda la población obtenida con el corte transversal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario:

En el cuestionario CARE-Q de Patricia Larson y Ferketich en 1981 nombrado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado donde detalla el cuidado como operaciones premeditadas que orientan al cuidado físico y la inquietud emocional que suscitan un sentido de seguridad; abarcando 6 categorías con 40 ítems(42).

El instrumento acondicionado contuvo 18 ítems con una escala tipo Likert de cuatro puntos.

Uno = Nunca

Dos = A veces

Tres= Casi siempre

Cuatro = Siempre.

Las dimensiones que fueron tomadas fueron: claridad de información (ítem del 1 al 3); trato humano (ítem del 4 al 7); puntualidad de atención (ítem del 8 al 10); cuidado estandarizado de enfermería (ítems 11 del al 18). Para las dimensiones: Claridad de información, trato humano y puntualidad de la atención.

3.5. Procedimientos:

Luego de tener la aprobación de nuestro título por la universidad se procedió a la selección del instrumento de medición correspondiente para la realización de las encuestas, luego se envió la carta de presentación de la universidad dirigida al gerente del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, para la aplicación de la encuesta en la cual fue evaluado por el área de investigación quien nos respondió con la aceptación para realizar nuestras encuestas.

En segundo lugar, se coordinó con la jefa de enfermería para la facilitar el ingreso al área de emergencia.

En tercer lugar, se ingresó al área de emergencia abordando a los pacientes que fueron atendidos en el área de emergencia explicándoles el motivo de la encuesta, y se les hizo firmar un consentimiento informado todo tuvo una duración aproximada de 5 a 7 minutos.

3.6. Métodos y análisis de datos

Luego de haber obtenido los datos de la encuesta se procedió a procesarlos en el programa de Microsoft Excel y se elaboró tablas de códigos, consignando un código a cada pregunta, con un valor de uno = Nunca, dos= A veces, tres= Casi siempre, cuatro= Siempre.

Para la obtención del valor final y las dimensiones se realizó con la escala de Likert; en nivel de Satisfacción alto, Satisfacción medio y Satisfacción bajo.

Al finalizar la recopilación de datos se generó una tabla de datos, permitiendo así determinar la satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022.

3.7. Aspectos éticos

En el aspecto ético de autonomía los pacientes participaran de forma voluntaria.

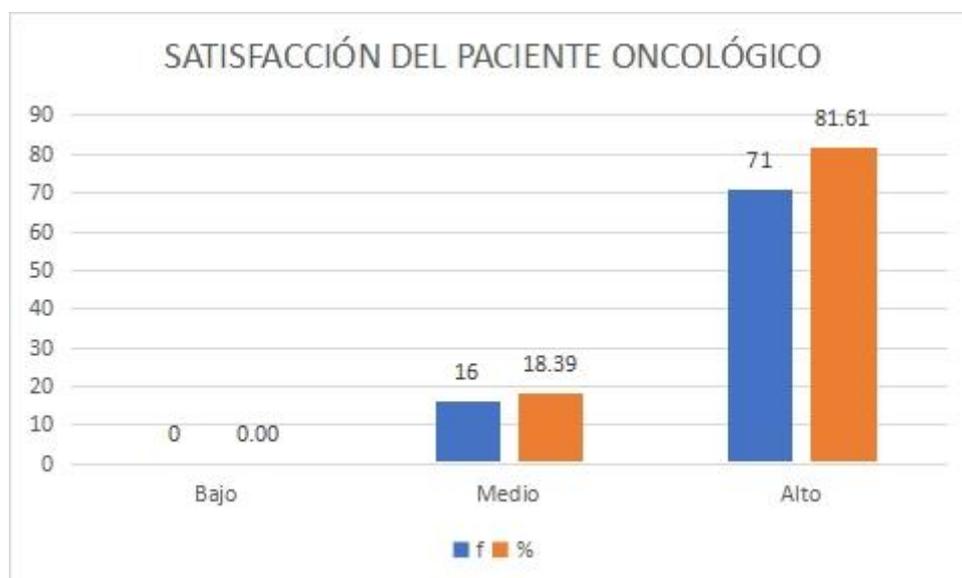
La confidencialidad de la información brindada por los pacientes se toma de forma confidencial y en estricto anonimato.

En cuanto a la no maleficencia la aplicación del cuestionario será de forma anónima el cual será utilizado únicamente para los fines pactados en el consentimiento informado.

En la presente investigación en el principio de justicia los pacientes que participaron en nuestro estudio fueron seleccionados contando con los criterios de inclusión y exclusión y no se discrimino a ningún paciente por ningún otro motivo.

IV. RESULTADOS

GRÁFICO N°1 DIMENSIÓN SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO

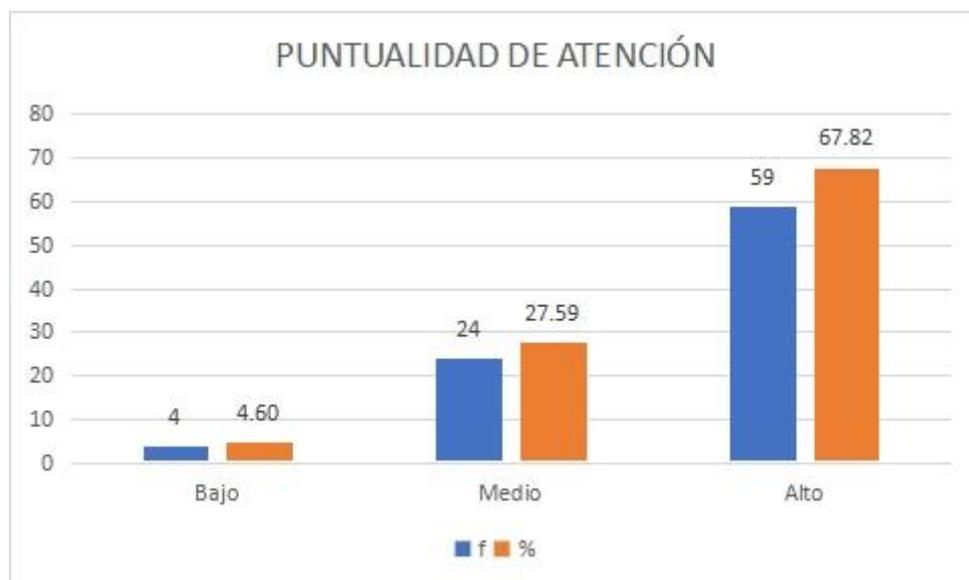


Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO N°1

En cuanto a nuestro objetivo principal, el gráfico 1 que explica la “Satisfacción del paciente oncológico” nos demostró que, de los pacientes encuestados en su totalidad, 71 pacientes (81.61%) encontraron que su satisfacción sobre el servicio prestado en emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur – Arequipa, era ALTA, 16 pacientes encuestados (18.39%) encontraron que su satisfacción era MEDIA y ningún paciente se encontraría en satisfacción BAJA.

GRÁFICO N°2 DIMENSIÓN PUNTUALIDAD DE ATENCIÓN

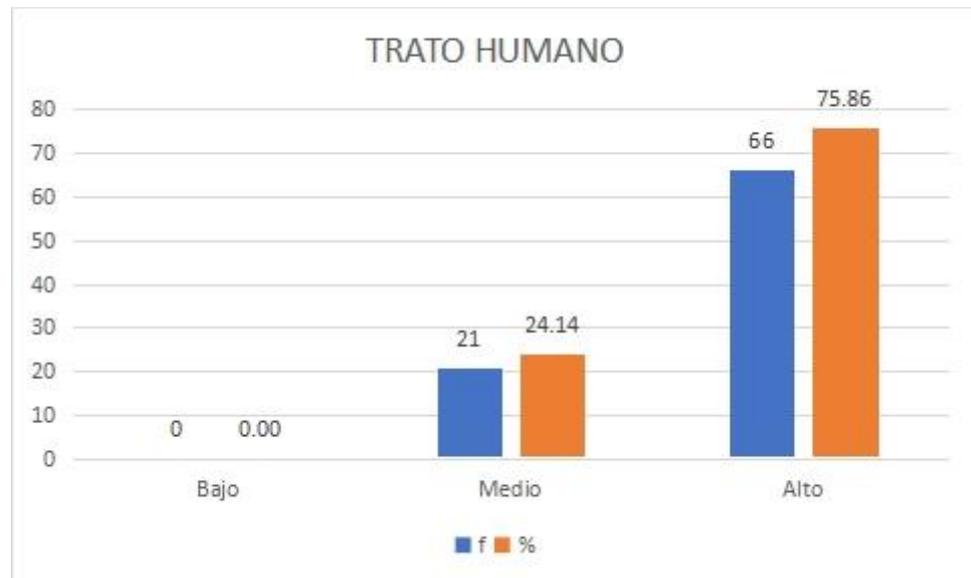


Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO N°2

En el gráfico 2, se apreció que en la dimensión "Puntualidad de atención" los encuestados opinan que el servicio prestado en emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur fue mayoritariamente ALTO, ya que 59 (67.82%) pacientes presentan una satisfacción ALTA, 24 (27.59%) pacientes una satisfacción MEDIA y solamente 4 (4.60%) pacientes presentaron una satisfacción BAJA referente a la dimensión.

GRÁFICO N°3 DIMENSIÓN DEL TRATO HUMANO

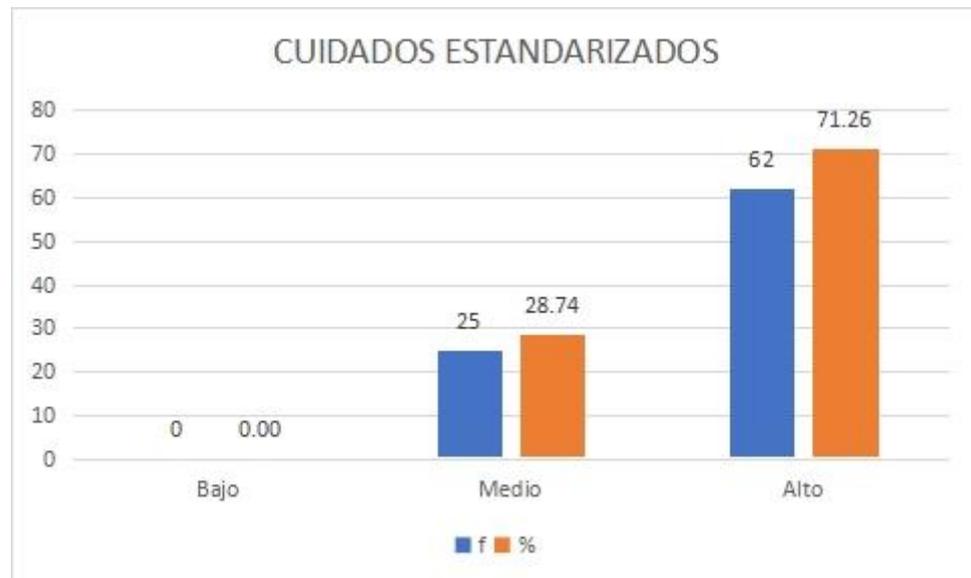


Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DEL GRAFICO N°3

En el gráfico 3, correspondiente a la dimensión “Trato Humano” encontramos que la satisfacción mayoritaria de los encuestados fue ALTA, encontrando que 66 (75.86%) pacientes respondieron que tenía una satisfacción ALTA, 21 (24.14%) pacientes una satisfacción MEDIA y ningún paciente opina que su satisfacción relacionada al trato humano que se presta en el servicio de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur–Arequipa sea BAJA.

GRÁFICO N°4 DIMENSIÓN CUIDADOS ESTANDARIZADOS

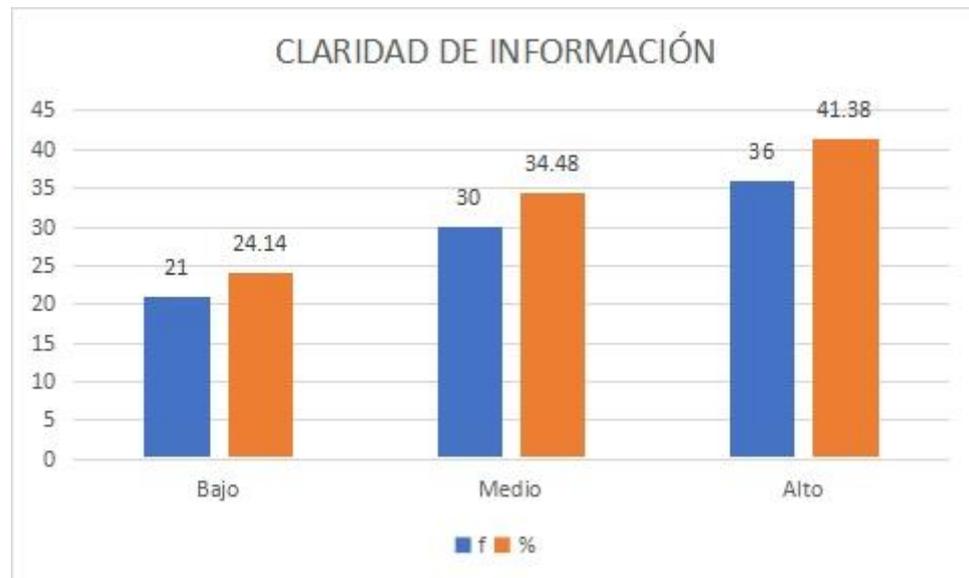


Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DEL GRAFICO N°4

Referente al gráfico 4 correspondiente a la dimensión "Cuidados estandarizados" encontramos que cuando se les pregunta a los encuestados sobre si los cuidados estandarizados fueron satisfactorios, 62 (71.26%) pacientes contestaron que lo encontraban satisfactoriamente ALTO, 25 (28.74%) pacientes satisfactoriamente MEDIO y ninguna persona encontraba su satisfacción BAJA relacionada a la dimensión estudiada.

GRÁFICO N°5 DIMENSIÓN CLARIDAD DE INFORMACIÓN



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DEL GRAFICO N°5

En el gráfico 5, encontramos que referente a la dimensión de “Claridad de información” los pacientes encuestados encontraron casi satisfactoriamente ALTA la claridad en la información, teniendo así; 36 (41.38%) pacientes con satisfacción ALTA, 30 (34.48%) pacientes con satisfacción MEDIA y finalmente 21 (24.14%) pacientes con satisfacción BAJA.

V. DISCUSIÓN

Presentamos los resultados de cómo es la satisfacción de los pacientes oncológicos en el servicio de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Arequipa 2022, donde obtuvimos que la mayoría de pacientes encuestados encuentran que su satisfacción es ALTA, en relación al servicio prestado en emergencia.

Romero A, Sevillano A. y Cardador C. en el 2019, también realizaron un trabajo que evaluaba la satisfacción en un servicio hospitalario, en este caso, el servicio de diálisis en un hospital español, en contraste con nuestros resultados, encontraron que cualidades de las enfermeras como la amabilidad, la preocupación y el trato personalizado, son las más frecuentes; en nuestra investigación, si bien evaluamos en general todas las cualidades, utilizando el instrumento validado, la mayoría de pacientes considera que el trato personal en nuestro caso, es muy importante y es satisfactorio de manera media y alta, lo que indicaría que los pacientes encuestados por esta investigación, creen que el trato en el servicio de emergencia, es también, humano, cálido y amable. A si mismo Moreno A. en el 2019 encontró que el 100% de sus encuestados tenían una satisfacción de confiabilidad excelente, a diferencia de nuestro caso, donde la satisfacción “alta” está en un 81.61%.

Chávez K. (2018) encontró también datos satisfactoriamente altos, donde el 86% de sus pacientes hospitalizados presentaron una satisfacción alta en relación a la atención brindada de enfermería del Hospital General de Pachuca, así como en el postoperatorio donde fue de un 86,6%. Encontramos entonces, similitud con nuestros resultados, ya que nuestros pacientes encuestados presentaron una satisfacción alta en un 81,61%.

Referente a la puntualidad de atención, como dimensión utilizada en la evaluación de la variable “satisfacción del paciente”, encontramos que Ruydiaz K., Saldarriaga G. y Fernández S. en el 2018, encontraron en su investigación que la satisfacción es moderada con un 57% de porcentaje obtenido con su instrumento, sin embargo, los investigadores consideran tres puntos importantes durante la atención de enfermería a los pacientes, siendo estos, servicios quirúrgicos (operaciones,

procedimientos), ingreso hospitalario (hospitalización de los pacientes), donde la satisfacción fue reportada en un 38% y 52% respectivamente.

Comparando con los datos obtenidos con los nuestros, encontramos que si bien, no existe específicamente una dimensión en sus resultados que englobe, la atención puntual del paciente, el antecedente, sugiere que a la hora de aplicar su instrumento, separaron en etapas la atención de enfermería, considerando las fases de la atención, siendo, procedimientos quirúrgicos e ingreso hospitalario, donde se puede observar una atención puntual del servicio; siendo el ingreso hospitalario con un 52% el que mejor se desarrolla, en nuestro caso, tenemos que un 67,82% presenta una satisfacción alta referente a la dimensión puntualidad, donde podemos concluir que los resultados se acercan y guardan cierta similitud.

Sobre el trato humano, León S. en su trabajo del 2019, consideró dos puntos importantes para medir la satisfacción, estos eran la sensación de seguridad (71,1%) y la empatía (63,2%); donde podemos entender que estos aspectos de su investigación, están directamente relacionados con el trato humano brindado por el personal de enfermería en su investigación.

Comparando sus resultados con los obtenidos por nosotros, encontramos que un 75.86% encuentra el trato humano brindado satisfactoriamente alto y un 24,14% lo encuentra en un grado medio. Esto puede deberse a que, en nuestro hospital, al ser un hospital de especialidad oncológica, tenemos la característica de que los pacientes que pasan por el servicio de emergencia son recurrentes, ya que, al tener una enfermedad crónica, como lo es el cáncer, suelen presentarse emergencias, que son atendidas de manera asertiva por el personal de enfermería de nuestro hospital, donde se resalta, el trato humano brindado y la empatía del personal hacia los pacientes.

Sobre los cuidados estandarizados, Ganoza L. en el 2018 consideró en su investigación cuidados moderados de enfermería en un 48% y en 31,67% cuidados buenos de enfermería esto explicaría que Ganoza, en su investigación consideró los cuidados estandarizados de enfermería como moderados, buenos y malos; mientras que en nuestra investigación los pacientes consideran hasta en un 71,26% que los cuidados estandarizados de enfermería, o simplemente “cuidados de

enfermería”, se encuentran en un grado de satisfacción alto, mientras que los moderados, como Ganoza explica en su investigación, se encuentran en un 28.74%.

Este fenómeno se puede explicar por el hecho de que el personal de enfermería en el hospital donde se condujo esta investigación, actúa de manera estandarizada y conforme a los procedimientos establecidos por la institución en hospital oncológico, siendo estos los relacionados a la alimentación del paciente, el trato humano, la administración de los medicamentos, etcétera.

Referente a la claridad de información, Valdivia C. 2019, encontró que el 47,5% tenía una conciencia débil sobre la apertura de la comunicación entre enfermeras y pacientes, y el 43,8% presentó una conciencia débil.

En nuestros resultados, encontramos respuestas divididas en tres aspectos, un 24,14% considera la claridad de información de grado bajo, mientras que un 34,48% considera un grado medio y 41,38% considera un grado alto. Esto nos da a entender, que al igual que en la investigación de Valdivia (2019), en nuestra investigación las opiniones de los pacientes sobre la claridad de información, y la comunicación entre pacientes y enfermeras, se encuentra divididas; ya que ninguno de los grados (bajo, medio y alto) supera el 50% o más de los resultados. De esta forma, podemos entender que, para los pacientes oncológicos de nuestra institución, no es demasiado importante dicha comunicación, y por lo general, un porcentaje bajo pero significativo, considera que la claridad de información es importante para su enfermedad.

En cuanto a lo expuesto y encontrado por los autores Moreno A. 2019; Arizabal Y. 2021; Palomino A., Rivera E. y Tocto P. 2018 que son los autores que mantienen diferentes resultados en cuanto a los obtenidos por los nuestros, encontramos que:

Moreno, realiza su investigación en España obteniendo un 100% de niveles de satisfacción de los pacientes.

Arizabal Y. utilizó un instrumento distinto al nuestro, denominado SERVQUAL, traducido como Calidad de Servicio, mientras que nosotros utilizamos el CAREQ validado por la OMS, este último encontró que solamente el 7,7% se encontraban

en un grado de “satisfecho”, 16,5% en medianamente satisfecho y 75,8% en muy satisfecho.

Asimismo, Palomino A., Rivera E. y Tocto P. utilizaron el mismo instrumento utilizado por esta investigación denominado CAREQ pero que lo realizaron a 1200 usuarios que asistían a emergencia durante un mes, debiéndose dicho contraste a que probablemente la concurrencia de su servicio era mucho mayor al nuestro, por tratarse de un hospital de mayor complejidad que en el cual nosotros aplicamos nuestra encuesta.

Sin embargo, y a pesar de todas las diferencias encontradas con cada uno de nuestros antecedentes, podemos concluir que por lo menos, a nivel de hospitales que se dedican a tratar enfermedades oncológicas o relacionadas al cáncer, los porcentajes de satisfacción de los pacientes son mayores y por ende, denotan que el servicio prestado es satisfactorio en la mayoría de los casos investigados.

VI.- CONCLUSIONES

1. La satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022, es satisfactoriamente alta en su mayoría, con un pequeño porcentaje en grado medio. Esto demuestra que la calidad de atención y el trato humano en el servicio de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de Arequipa, es percibido por los encuestados de buena forma.
2. Sobre la dimensión puntualidad de la atención en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022, encontramos que en su mayoría los encuestados responden de manera satisfactoriamente alta y en segundo lugar, los encuestados creen que se encuentra en un grado medio; con un pequeño porcentaje en un grado bajo.
3. Sobre la dimensión trato humano en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022, de igual forma, encontramos que el porcentaje mayoritariamente alto sobre esta dimensión se encuentra en un grado alto, mientras que, en un grado medio, se encuentra un porcentaje menor.
4. En cuanto a la dimensión cuidados estandarizados en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022, concluimos que el grado alto es el que se presenta con mayor frecuencia, en segundo lugar, el nivel medio y en un nivel relativamente bajo la satisfacción del paciente frente a los cuidados estandarizados.
5. Referente a la dimensión claridad de información en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022, encontramos resultados divididos, ya que se encuentran en un porcentaje alto un número considerable de encuestados, en un segundo lugar un porcentaje medio y finalmente en tercer lugar un grado bajo sobre la claridad de información.

VII.- RECOMENDACIONES

Se recomienda al departamento de Enfermería realizar más capacitaciones y actualización constante y que sean dirigidas al profesional de enfermería centrado al cuidado humanizado para así mejorar la satisfacción del paciente oncológico.

La jefatura de enfermería del servicio de Emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del sur, debería realizar proyectos dirigidos a fortalecer el cuidado, considerando las siguientes dimensiones: puntualidad de atención, trato humano, cuidado estandarizados y claridad de información.

A través del órgano de gestión de la calidad del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de Arequipa, se deberían gestar más trabajos relacionados a la calidad de atención del paciente y a su grado de satisfacción, de tal forma, que se podrían encontrar diversas soluciones a los posibles problemas que se presenten en los servicios, no solo en el servicio de enfermería, sino en los demás servicios de atención al paciente del hospital.

Se debería utilizar, instrumentos validados y estandarizados en todas las instituciones públicas de salud del Estado, para poder analizar y evaluar de mejor manera los problemas que se suscitan en las áreas de atención al paciente y de la calidad de atención.

Realizar la capacitación continua del personal para la actualización de nuevos avances en el manejo y procedimientos de enfermería para optimizar la atención y así mejorar la satisfacción del paciente.

Realización de charlas educativas para concientizar sobre el buen trato al paciente y una buena comunicación entre paciente y el personal de salud.

REFERENCIAS

1. Historia del cáncer - FEFOC, Fundación Privada Jordi Estapé [Internet]. [cited 2022 Apr 23]. Available from: <https://www.fefoc.org/historia-del-cancer/>
2. HISTORIA DEL CÁNCER Y EL CÁNCER EN LA HISTORIA | Medicina [Internet]. [cited 2022 Apr 20]. Available from: <https://revistamedicina.net/ojsanm/index.php/Medicina/article/view/1559>
3. La etimología del cáncer y su curioso curso histórico [Internet]. [cited 2022 Apr 20]. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342013000100026
4. Día Mundial contra el Cáncer 2021: Yo Soy y voy a - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [cited 2022 May 3]. Available from: <https://www.paho.org/es/campanas/dia-mundial-contra-cancer-2021-yo-soy-voy>
5. El paciente oncológico del siglo XXI: maridaje terapéutico Nutrición-Oncología [Internet]. [cited 2022 Apr 20]. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-16112016000700002
6. Situación del Cáncer en el mundo - MSD | Peru [Internet]. [cited 2022 May 3]. Available from: <https://www.corporativo.msd.com.pe/stories/situacion-del-cancer/>
7. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense - Ridec [Internet]. [cited 2022 Apr 16]. Available from: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
8. Mira JJ, Vitaller J, Aranaz J, Herrero JF, Buil JA. LA SATISFACCION DEL PACIENTE: Concepto y aspectos metodológicos. *Journal Heal Psychol*. 1992;4(1):1992.
9. Enf Mejía Acuña B, Deborath Sammantha Bach Enf Rivera Segura D, Sofía Pimentel O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016. 2016 [cited 2022 Mar 19]; Available from: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/128/MejiaAcuña-RiveraSegura.pdf?sequence=7>
10. INEN ESTADISTICA. BOLETIN ANUAL INEN [Internet]. INEN . 2018 [cited 2022 Apr 6]. p. 1–3. Available from: <https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2019/12/INEN-2009-2018.pdf>
11. IREN SUR. boletín anual [Internet]. AREQUIPA ; 2020 [cited 2022 Apr 6]. Available from: http://www.irensur.gob.pe/images/IrensUrArchivos/Publicaciones/Boletines/Boletin_Anual_2020_compressed.pdf

12. ANDRADE SALAS EK, URBANO MANDUJANO SS. ACTITUD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA FRENTE A UN PACIENTE CON ENFERMEDAD ONCOLOGICA TERMINAL DE UNA CLINICA PRIVADA DE LIMA 2020 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA [Internet]. [LIMA]: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO; 2020 [cited 2022 Mar 24]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82391/Andrade_SEK_Urbano_MSS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Borré Ortiz YM, Vega YV. CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. *Cienc y enfermería* [Internet]. 2014 [cited 2022 Apr 16];20(3):81–94. Available from: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
14. Romero-Ruiz AB, Sevillano-Jiménez A, Cardador-Trocoli C, Romero-Ruiz AB, Sevillano-Jiménez A, Cardador-Trocoli C. Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. *Enfermería Nefrológica* [Internet]. 2019 [cited 2022 May 13];22(2):112–23. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842019000200112&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
15. Grado de satisfacción del paciente con la consulta de enfermería de Reproducción Humana Asistida [.2019]-Medes [Internet]. [cited 2022 May 13]. Available from: <https://medes.com/publication/142543>
16. Vista de Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería [Internet]. [cited 2022 May 13]. Available from: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472/4734>
17. Gomez KSR, Genes GS, Aragón SPF. Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. *Cienc y Salud Virtual* [Internet]. 2018 Jun 30 [cited 2022 May 10];10(1):49–61. Available from: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969>
18. Repositorio Universidad Católica de Cuenca: Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación a los cuidados proporcionados por el personal de enfermería del área de clínica 3 en la especialidad de gastroenterología del hospital de especialidades José Carrasco Arteaga, periodo septiembre 2017 -febrero 2018 [Internet]. [cited 2022 May 14]. Available from: <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/6585>
19. LEON TIPE SUSAN KATIA. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE DURANTE EL 2019 [Internet]. [Lima]: UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA; 2019 [cited 2022 Apr 7]. Available from: http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1992/T-TPMC-SUSAN_KATIA_LEON_TIPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Bach. YESENIA ARIZABAL NINA. “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL

- HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO, 2021” [Internet]. [cusco]: UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO ; 2021 [cited 2022 Apr 6]. Available from:
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4476/Yesenia_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Del Cuidado Humanizado Nivel De PY. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA FACULTAD DE ENFERMERÍA UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA.
 22. De S, Frente P, De AC, De Enfermeria C, Observacion EN, Servicio D, et al. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO FACULTAD DE ENFERMERIA UNIDAD SEGUNDA ESPECIALIDAD SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERIA EMERGENCIAS Y DESASTRES AUTORA : LIC. LIZ GERALDINE GANOZA GAVIDIA ASESORA : DRA. DELLY SAGASTEGUI LESCANO.
 23. Palomino Navarro Ana Maria, Rivera Bañon Evelyn Diane, Tocto Velasquez Patricia Amelia. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA, LIMA-2018 [Internet]. [lima]: UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA ; 2018 [cited 2022 Apr 7]. Available from:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 24. DIAZ CARRANZA LP. “SATISFACCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDO POR EL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY – TRUJILLO.” [Internet]. [trujillo]: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO ; 2018 [cited 2022 Apr 15]. Available from:
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11726/2E547.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 25. Del S, Gómez G.Wuilman U., Dávila E, Fanny LL, Campins J, Rafael RR, et al. SATISFACTION OF USERS OF THE EMERGENCY ROOM AT MARACAY’S CENTRAL HOSPITAL SATISFAÇÃO DE O USUÁRIO NA EMERGÊNCIA DO HOSPITAL CENTRAL DE MARACAY Resumen. Rev Salud Pública. 2017;2:86–96.
 26. Oswaldo Huamán Guerrero Jhony Alberto de la Cruz Vargas ASESORA TESIS M DE, Lucy Elena Correa López D. MARISA ANDREA CABRERA MORESCO. 2016;
 27. Juárez A, Asesor K, Farías MS, Amalia B, Fátima Vásquez M. "Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el AUTORA. 2018;
 28. (PDF) La importancia del trato humano [Internet]. [cited 2022 Apr 18]. Available from:
https://www.researchgate.net/publication/349870108_La_importancia_del_trato_humano
 29. Monje V. P, Miranda C. P, Oyarzún G. J, Seguel P. F, Flores G. E, Monje V.

- P, et al. PERCEPCIÓN DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA DE USUARIOS HOSPITALIZADOS. *Cienc y enfermería* [Internet]. 2018 [cited 2022 Apr 18];24. Available from: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es&nrm=iso&tlng=es
30. Pág. MANUAL GENERAL DE ENFERMERÍA.
 31. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005
 32. Los cuidados de enfermería y sus principales conceptos | FUDE [Internet]. [cited 2022 Apr 16]. Available from: <https://www.educativo.net/articulos/los-cuidados-de-enfermeria-y-sus-principales-conceptos-739.html>
 33. Definición de cuidados de enfermería - Qué es, Significado y Concepto [Internet]. [cited 2022 Apr 16]. Available from: <https://definicion.de/cuidados-de-enfermeria/>
 34. Familia ÁGM-RC de M de, 2009 undefined. La información al paciente como pieza clave de la calidad asistencial. *SciELO Espana* [Internet]. [cited 2019 Oct 15]; Available from: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-695X2009000100005&script=sci_arttext&tlng=en
 35. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Huancayo - Perú. Rev la Fac Med Humana* [Internet]. 2020 Jul 9 [cited 2022 Apr 16];20(3):397–403. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 36. Paciente oncológico: qué es, síntomas y tratamiento | Top Doctors [Internet]. [cited 2022 Apr 20]. Available from: <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/paciente-oncologico>
 37. Estandarización de los cuidados de enfermería en los pacientes ingresados en un centro penitenciario [Internet]. [cited 2022 Apr 18]. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-06202014000100003
 38. Guerrero-Ramírez R, Riva EM-L, De M, Cruz-Ruiz L. ARTÍCULO ORIGINAL. *Rev enferm Hered.* 2016;9(2):127–36.
 39. JEAN WATSON :: HISTORIA DE LA ENFERMERÍA [Internet]. [cited 2022 May 14]. Available from: <https://historia-de-enfermeria8.webnode.mx/personajes-importantes-de-la-enfermeria2/jean-watson/>
 40. El Cuidado: JEAN WATSON [Internet]. [cited 2022 Jul 23]. Available from: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/jean-watson.html>

41. Lauro J, Castillo R, Luzeldy T, Rojas Á. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente a RESUMEN.
42. Sepúlveda Carrillo GJ. Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care-Q" en versión al español en población colombiana. Rev Colomb Enfermería. 2016 Aug 19;4(4):8.

ANEXOS

ANEXO N° 1 Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>Satisfacción del paciente.</p>	<p>La satisfacción del paciente con los servicios médicos es el punto clave que determina la calidad de los servicios médicos prestados. Donabedian entiende la satisfacción del paciente como “una medida eficaz, incluso un control objetivo de la calidad de los servicios médicos”(41)</p>	<p>Para evaluar la satisfacción del paciente se aplicará un cuestionario a cada paciente el cual consta de 18 preguntas y cuenta con 4 dimensiones.</p>	<p>Puntualidad en la atención</p> <p>Trato Humano</p> <p>Cuidados Estandarizados de Enfermería</p> <p>Claridad en la Información</p>	<p>Disciplina Accesibilidad Efectividad en la atención</p> <p>Amabilidad Cortesía Comodidad Interacción-de enfermera- paciente</p> <p>Cuidados permanentes oportunos Dar apoyo emocional Dar apoyo físico</p> <p>Información adecuada Respuesta clara</p>	<p>ESCALA LIKERT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre=4 • Casi Siempre=3 • A Veces= 2 • Nunca=1 <ul style="list-style-type: none"> • Siempre=4 • Casi Siempre=3 • A Veces= 2 • Nunca=1 <ul style="list-style-type: none"> • Siempre=4 • Casi Siempre=3 • A Veces= 2 • Nunca=1 <ul style="list-style-type: none"> • Siempre=4 • Casi Siempre=3 • A Veces= 2 • Nunca=1

ANEXO N° 2

CUESTIONARIO

“Satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de Enfermería del Servicio de Emergencia. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022”

Señores, en este caso, ponemos a su disposición este cuestionario, cuyo objetivo es obtener información sobre la satisfacción del paciente con la atención de enfermería del área de emergencia.

Modo de realizar el cuestionario:

Lea atentamente cada una de las siguientes preguntas y marque con una cruz (x) la respuesta adecuada que sienta, sienta o crea que es correcta. Solo tendrá una respuesta por pregunta. Tenga en cuenta que toda la información proporcionada será anónima y se utilizará únicamente con fines de investigación(27).

Gracias

DATOS GENERALES.

1. Edad ____

2. Sexo:

- Femenino
- Masculino

3. Ocupación:

- Ama de casa
- Eventual
- Estable
- Desempleado
- Independiente

ANEXO 3 ENCUESTA

ITEMS DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
DIMENSIÓN DE PUNTUALIDAD DE ATENCIÓN				
1. La enfermera acude a su llamado de manera oportuna				
2. Constantemente le realiza preguntas hacia su persona para saber cómo se siente				
3. Los procedimientos para su cuidado se realizaron en el tiempo adecuado				
DIMENSIÓN DE TRATO HUMANO				
4. El trato brindado por la enfermera fue con amabilidad y cortesía.				
5. Le ofrece la comodidad y privacidad durante los cuidados de enfermería brindados.				
6. Se dirige siempre hacia usted con respeto y de forma afectuosa durante su atención				
7. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
DIMENSIÓN DE CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERÍA				
8. El cuidado que le proporciona frente a su enfermedad cubre sus necesidades de salud, tales como aliviar el dolor, alimentación, higiene.				
9. La enfermera constantemente verifica si tengo alguna molestia o necesidad				
10. Le brinda la orientación necesaria para los cuidados que debo tener con su persona				

11. Se organiza al momento de brindarme los cuidados.				
12. Me brinda apoyo físico para la realización de actividades tales como: alimentación, cambio de posición.				
13. Permite expresar mis sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento				
14. Me brinda apoyo emocional cuando estoy triste y/o angustiado.				
15. Me mira a los ojos y con sus gestos me hace sentir bien.				
DIMENSIÓN DE CLARIDAD DE INFORMACIÓN				
16. La información recibida durante su estancia hospitalaria fue adecuada				
17. Se le respondió con claridad las preguntas acerca de su enfermedad.				
18. La enfermera se dirige hacia Ud. en un lenguaje sencillo y fácil de comprender durante su atención.				

ANEXO N° 4

VALORACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO SEGÚN SU PUNTUACIÓN

Las categorías de satisfacción para estas dimensiones son:

Satisfacción bajo: puntaje del 18 al 36.

Satisfacción media: puntaje del 37 al 54.

Satisfacción alto: Puntaje del 55 al 72.

Para la dimensión puntualidad de atención de enfermería, los puntajes totales podrían variar de 3 a 12 puntos. Por lo tanto, las categorías de satisfacción para esta dimensión son:

Satisfacción bajo: 3 – 6.

Satisfacción media: 7 – 9.

Satisfacción alto: 10 – 12.

Para la dimensión trato humano de enfermería, los puntajes totales podrían variar de 4 a 16 puntos. Por lo tanto, las categorías de satisfacción para esta dimensión son

Satisfacción bajo: 4 – 8.

Satisfacción media: 9 – 12.

Satisfacción alto: 13 – 16.

Para la dimensión cuidado estandarizado de enfermería, los puntajes totales podrían variar de 8 a 32 puntos. Por lo tanto, las categorías de satisfacción para esta dimensión son:

Satisfacción bajo: 8 – 16.

Satisfacción media: 17 – 24.

Satisfacción alto: 25 – 32.

Para la variable satisfacción del cuidado de enfermería en la última dimensión de claridad de información, los puntajes totales podrían variar de 9 a 35 puntos. Por lo tanto, tenemos:

Satisfacción bajo: puntaje del 3 al 6.

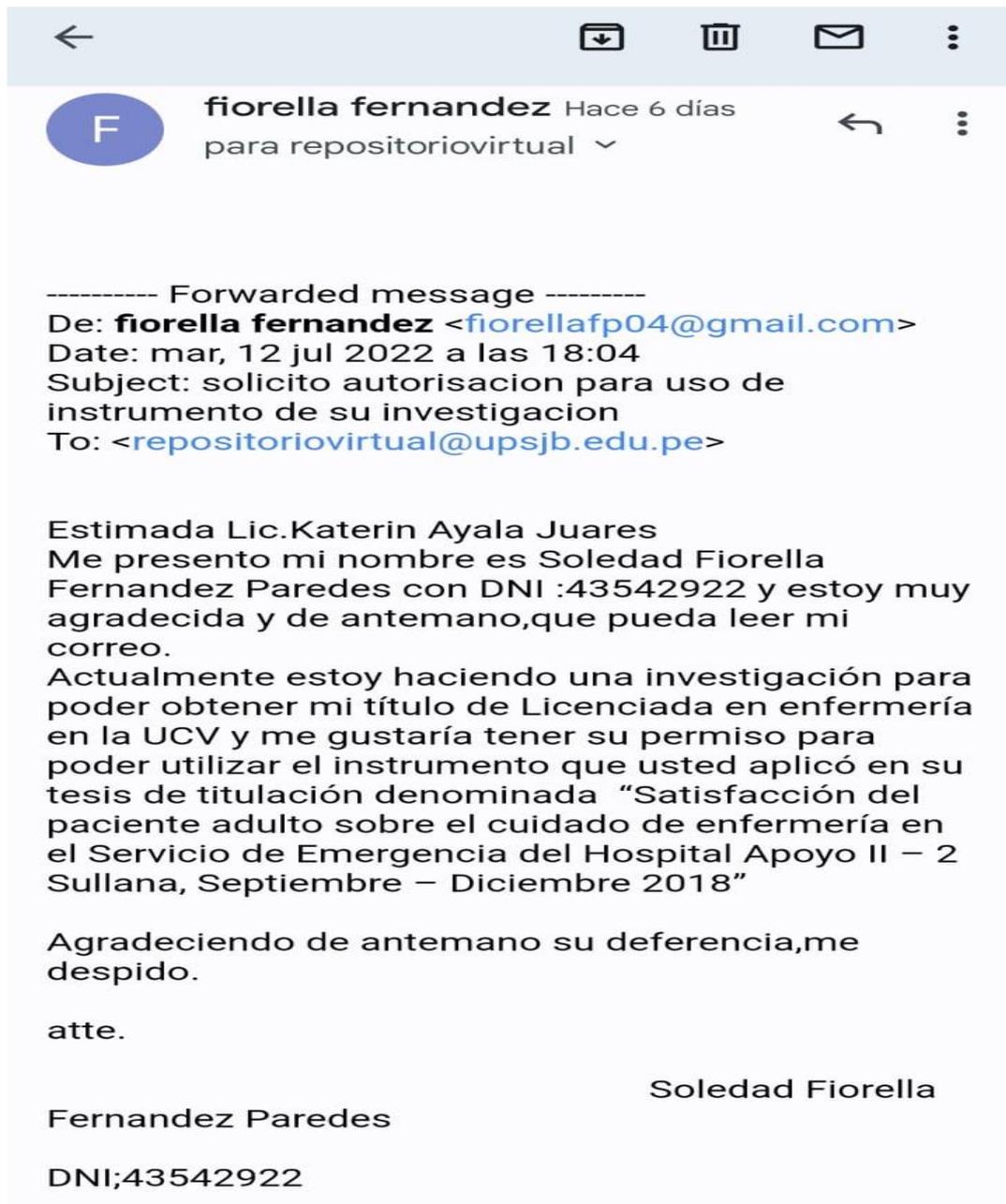
Satisfacción media: puntaje del 7 al 9

Satisfacción alto: Puntaje del 10 al 12.

ANEXO N° 5

COREO PARA PEDIR PERMISO EN CUANTO A LA UTILIZACION DEL INSTRUMENTO

Permiso para la utilización del instrumento



----- Forwarded message -----
De: **fiorella fernandez** <fiorellaftp04@gmail.com>
Date: mar, 12 jul 2022 a las 18:04
Subject: solicito autorisacion para uso de instrumento de su investigacion
To: <repositoriovirtual@upsjb.edu.pe>

Estimada Lic.Katerin Ayala Juares
Me presento mi nombre es Soledad Fiorella Fernandez Paredes con DNI :43542922 y estoy muy agradecida y de antemano,que pueda leer mi correo.
Actualmente estoy haciendo una investigación para poder obtener mi título de Licenciada en enfermería en la UCV y me gustaría tener su permiso para poder utilizar el instrumento que usted aplicó en su tesis de titulación denominada “Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II – 2 Sullana, Septiembre – Diciembre 2018”

Agradeciendo de antemano su deferencia,me despido.

atte.

Soledad Fiorella

Fernandez Paredes

DNI;43542922

ANEXO 6



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho, 05 de mayo del 2022

CARTA N°009-2022-CPENF/UCV-LIMA CENTRO

Señor:

Doctor JESUS RIVERA JOVE

Gerente del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur

De mi mayor consideración:

La que suscribe, Mg. Luz María Cruz Pardo , Coordinadora de la Carrera Profesional de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad César Vallejo Lima Este, tiene el agrado de presentar a las investigadoras BRICEIDA YULISSA DELGADO BRICEÑO, con DNI N°70082144 y SOLEDAD FIORELLA FERNANDEZ PAREDES con DNI N° 43542922 estudiantes de nuestra institución educativa, que cursa actualmente el X ciclo, quien optará el Título Profesional de Licenciada en Enfermería por nuestra Universidad con el Trabajo de Investigación titulado "Satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022" para lo cual, solicito a usted conceda la autorización del campo de investigación para poder ejecutar dicho proyecto, con el objetivo de contribuir con un aporte científico, que repercutirá positivamente en la salud de la población y/o a la Carrera Profesional de Enfermería.



Mg. Luz María Cruz Pardo
Coordinadora Académica de la C.P. de Enfermería
UCV – Campus San Juan de Lurigancho

ANEXO 7
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ Identificado(a) con DNI _____; acepto participar de forma gratuita para aplicar la encuesta de Satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de Enfermería del Servicio de Emergencia. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022, el investigador que brindó la orientación inicial.

De la información recibida, he comprendido:

- Que el objetivo de la investigación consiste en determinar cuál es la satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022.
- La duración de esta encuesta será entre 5 a 7 minutos según lo informado por la persona que me encuestará.
- Que puedo retirarme del estudio sí yo lo considero conveniente.
- Que mi participación no tiene ningún riesgo en mi salud.
- Que mis datos serán protegidos ya que serán anónimos y los resultados no serán usados en mi contra.
- Que la participación que tendré en es en este estudio no generará ningún gasto alguno a mi familia ni a mí tengo.

Fecha: _____

Firma del Participante

ANEXO N° 8



COMITÉ REVISOR DE PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

Arequipa, 23 de junio del 2022

CARTA N° 043-2022- GRA/GRS/GR - IREN-SUR/G-DCC-DI-CRPI

Señoritas:
DELGADO BRICEÑO BRICEIDA YULISSA
FERNANDEZ PAREDES SOLEDAD FIORELLA
Escuela Profesional de Enfermería
Universidad César Vallejo
Presente -

REFERENCIA: PROTOCOLO "SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO EN LOS
CUIDADOS DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL INSTITUTO REGIONAL DE
ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS, AREQUIPA 2022"

ASUNTO: Resultado de Revisión

De mi consideración:

Mediante el presente tengo a bien dirigirme a usted para informarle que el Comité Revisor de Protocolos de Investigación del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur luego de la revisión de su proyecto ha decidido la siguiente calificación:

Aprobado sin observaciones- Cod.Reg. 162022

Habiéndose revisado los siguientes documentos:

- ✓ Consentimiento Informado
- ✓ Encuesta

Asimismo, indicarle que deberá realizar las coordinaciones con los responsables del área donde se ejecutará el proyecto.

Sin otro particular quedo de usted

Atentamente,

.....
Dr. Fernando Valencia Juarez
PRESIDENTE
Comité Revisor de Protocolos de Investigación
Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur

ANEXO N° 9



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20454984847
INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DEL SUR	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
JESUS ALBERTO RIVERA JOVE	42849813

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de Enfermería del Servicio de Emergencia. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022"	
Nombre del Programa Académico:	
Taller de elaboración de tesis	
Autores: Nombres y Apellidos	DNI:
Delgado Briceño Briceida Yulissa	70082144
Fernandez Paredes Soledad Fiorella	43542922

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:



(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo Artículo 7º, literal "f". Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO N° 10

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

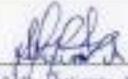
I. DATOS INFORMATIVOS

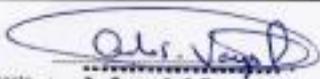
1.1. ESTUDIANTE	Ayala Suarez, Katerin
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Satisfacción sobre el cuidado de enfermería en los pacientes adultos en el servicio de urgencia del Hospital Apoyo II - Iquitos - Abril - Julio 2018
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	ENFERMERÍA.
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	
1.7. MUESTRA APLICADA	tamaño Muestra = 30

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.954
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)


 Estudiante: Ayala Suarez Katerin
 DNI: 72639132


 Docente: Dr. Conrado S. Vargas Lynch
 COESPE 464



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DE LA CRUZ RUIZ MARIA ANGELICA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de Enfermería del Servicio de Emergencia. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022", cuyos autores son DELGADO BRICEÑO BRICEIDA YULISSA, FERNANDEZ PAREDES SOLEDAD FIORELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DE LA CRUZ RUIZ MARIA ANGELICA DNI: 09971042 ORCID: 0000-0003-1392-5806	Firmado electrónicamente por: MCRUZRU el 28-09- 2022 15:05:02

Código documento Trilce: TRI - 0430695