

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**CUIDADO HUMANIZADO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOMETIDO  
A QUIMIOTERAPIA EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL  
REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO “DANIEL ALCIDES  
CARRIÓN”, HUANCAYO – 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN ONCOLOGÍA**

**AUTORES:**

**ROSARIO CHELA TAPE MAYHUASCA  
JUDITH SONIA JIMENEZ IZARRA**

**Callao - 2019  
PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- DR. CESAR AUGUSTO RUIZ TAVERA PRESIDENTE
- MG. CONSTANTINO MIGUEL NIEVES BARRETO SECRETARIO
- MG. VILMA MARÍA ARROYO VIGIL VOCAL

### ASESORA: DRA. ANA YAMUNAKUÉ MORALES

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 159—2019

Fecha de Aprobación de tesis: 06 DE DICIEMBRE DEL 2019

Resolución de sustentación de la Unidad de Investigación

Nº 245-2018-CU/FCS

### **DEDICATORIA:**

El presente trabajo de investigación está dedicado a dios por darnos inspiración con su ejemplo de cuidado al prójimo y por su bendición en nuestra labor como enfermeras

A nuestros hijos y esposos por darnos motivación y fuerzas para seguir perseverando por nuestros sueños

A nuestros padres por brindarnos su apoyo incondicional durante nuestro crecimiento personal.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a dios por la bendición de la vida, por guiarnos a lo largo de nuestras vidas por ser un ejemplo de en nuestra profesión de cuidar al prójimo

Gracias a nuestros hijos Adrián, Sebastián y Álvaro a nuestros esposos Juan Pablo y Rómulo por su comprensión y apoyo incondicional que nos brindan

Gracias a nuestros padres Luis y delia; Hugo y Tiva por confiar y creer en nosotros, por los consejos y valores que nos han brindado

Gracias al hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, y al personal del departamento de oncología los cuales nos brindaron el apoyo para desarrollar el presente trabajo de investigación.

## ÍNDICE

	Pág.
<b>CARÁTULA</b>	
<b>PÁGINA DE RESPETO</b>	
<b>HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN</b>	3
<b>DEDICATORIA</b>	4
<b>AGRADECIMIENTO</b>	5
<b>ÍNDICE</b>	6
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	8
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	9
<b>RESUMEN</b>	10
<b>ABSTRACT</b>	11
<b>I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	12
1.1. Descripción de la realidad problemática.	12
1.2. Formulación del problema.	14
1.3. Objetivos de la investigación.	15
1.4. Justificación de la investigación.	16
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	18
2.1. Antecedentes del estudio	18
2.2. Bases teóricas	23
2.3. Conceptual	30
2.4. Definición de términos básicos	31
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	32
3.1. Hipótesis	32
3.2. Definición conceptual de variables	33

3.3. Operacionalización de variables	34
<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>36</b>
4.1. Tipo y diseño de investigación	36
4.2. Método de investigación	36
4.3. Población y muestra	37
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	37
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.6. Análisis y procesamiento de datos	42
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>43</b>
5.1. Resultados descriptivos	43
5.2. Resultados inferenciales	53
5.3. Otros tipos de resultados estadísticos	57
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>58</b>
6.1. Contrastación de Hipótesis con los resultados	58
6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares	60
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	62
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>63</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>64</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>71</b>
• Matriz de consistencia	
• Instrumentos validados	
• Consentimiento informado	
• Base de datos	
• Otros anexos	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla N° 5.1</b> Cuidado humanizado y la capacidad de respuesta del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.	43
<b>Tabla N° 5.2</b> Cuidado humanizado y la empatía del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.	45
<b>Tabla N° 5.3</b> Satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidad de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.	47
<b>Tabla N° 5.4</b> Satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidez de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.	49
<b>Tabla N° 5.5</b> Cuidado humanizado y la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.	51

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
<b>Gráfico N° 5.1</b> Cuidado humanizado y la capacidad de respuesta del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.	43
<b>Gráfico N° 5.2</b> Cuidado humanizado y la empatía del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.	45
<b>Gráfico N° 5.3</b> Satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidad de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.	47
<b>Gráfico N° 5.4</b> Satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidez de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.	49
<b>Gráfico N° 5.5</b> Cuidado humanizado y la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.	51

## RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como **Objetivo general**, determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019, **Metodología**. Estudio cuantitativo de diseño descriptivo correlacional, tuvo una muestra de 35 usuarios sometidos a quimioterapia, la técnica empleada fue la encuesta, como instrumento se utilizaron dos cuestionarios. **Resultado Final**. El 48.6%(17) de usuarios se presenta poco satisfecho respecto a la atención recibida en Quimioterapia por los profesionales de enfermería, de los cuales el 2.9%(1) de usuarios percibe el cuidado humanizado muy eficiente, el 2.9%(1) eficiente y el 42.9%(15) poco eficiente. **Conclusión**. Es necesario fortalecer el lado humano de la profesión de enfermería y salir del mecanicismo en el que estamos sumergidos, de lo contrario desarrollaremos actitudes negativas en los usuarios respecto a nuestra atención de enfermería, siendo el tratamiento con quimioterapia un escenario que genera depresión, debemos priorizar la humanización del cuidado antes del tecnicismo de nuestra labor.

**Palabras Clave:** Cuidado humanizado, Usuario sometido a Quimioterapia.

## **ABSTRACT**

The general **objective** of the research study was to determine the relationship between humanized care and the satisfaction of the user undergoing chemotherapy in the Oncology Service of the Regional Teaching Surgical Hospital “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019, **Methodology.** Quantitative study of descriptive correlational design, had a sample of 35 users undergoing chemotherapy, the technique used was the survey, as an instrument two questionnaires were used.

**Final score.** 48.6% (17) of users are dissatisfied with regard to the care received in Chemotherapy by nursing professionals, of which 2.9% (1) of users perceive very efficient humanized care, 2.9% (1) efficient and 42.9% (15) inefficient.

**Conclusion.** It is necessary to strengthen the human side of the nursing profession and get out of the mechanism in which we are submerged, otherwise we will develop negative attitudes in the users regarding our nursing care, with chemotherapy treatment being a scenario that generates depression, we must prioritize the humanization of care before the technicality of our work.

**Keywords:** Humanized care, User undergoing Chemotherapy.

## **I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1.Descripción de la realidad problemática.**

Para nuestro tiempo el cuidado de enfermería se ve debilitado por un sin número de factores, pudiendo citar entre ellos la jornada laboral extenuante, la tensión propia de los servicios de atención, el clima organizacional, etc. que están convirtiendo el arte de la atención de enfermería en una atención mecanizada que obliga a los profesionales de enfermería a cumplir su labor y dejar poco a poco de lado el sentido humano de nuestra profesión, es así que surge el cuidado humanizado como una teoría que invita a los profesionales de enfermería a reivindicar su labor asistencial de manera holística y recuperen al arte de enfermería que es el cuidador - cuidado teniendo en consideración todas las necesidades de los usuarios desde aspectos clínicos hasta la satisfacción de las necesidades emocionales de empatía y buen trato.

Siendo estos aún más necesarios en escenarios como el servicio de Oncología donde a diferencia de otros servicios clínicos los usuarios cursan por desequilibrios marcados en su estado emocional es allí donde los profesionales de enfermería necesitan abordar con calidad y calidez la atención del usuario para ayudarlo más que con el tratamiento a darle el soporte emocional que necesita en vista que una persona que sabe de su diagnóstico como problema cancerígeno y que muchas veces pone en

incertidumbre su salud futura, necesita de todo un apoyo emocional que permita aceptar su situación de salud y sus ganas de luchar por su recuperación. Sin embargo, estos cuidados humanos se ven perdidos con el paso del tiempo.

A nivel internacional en el estudio de Malpica, M. (2017) (1) respecto al cuidado humanizado muestra en sus resultados que el (39,7%) de usuarios en estudio percibieron un cuidado efectivo, satisfactorio, mediante una relación armónica y de ayuda que facilita el intercambio de información suficiente y respetuosa para la toma de decisiones respecto al estado de salud y la mejora de la misma.

En ese sentido vemos que cobra mayor importancia el trato y empatía que se le brinde al usuario más haya de cumplir con el tratamiento médico de rutina.

Por otro lado, a nivel nacional en el estudio de Baldera, F. et. al. (2016), encuentran en sus resultados cualitativos que el *“cuidado humanizado debe abarcar las diferentes dimensiones considerando al ser humano como persona pandimensional y sobre todo procurando un cuidado humanizado mediado la relación de ayuda, sabiendo escuchar en una relación horizontal mediada por la empatía, la autenticidad”*. (2)

Como podemos ver es necesario evaluar esta problemática y la falta de trato humanizado que requieren los usuarios, mediante la escucha activa y la paciencia para entender sus desequilibrios emocionales propios de la enfermedad.

A nivel local en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, esta problemática no es ajena en vista que, al margen de no haber estudios similares sobre el tema, en nuestra experiencia laboral hemos percibido que en muchos casos nuestros cuidados de enfermería se alejan del cuidado humanizado, convirtiéndose en una atención rutinizada y mecanicista que es percibida por los usuarios debilitando su estado emocional y pronóstico de salud. De allí la necesidad de estudiar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.

## **1.2. Formulación del problema.**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado y la capacidad de respuesta del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019?
- b) ¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado y la empatía del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del

Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión,  
Huancayo - 2019?

- c) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidad de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019?
- d) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidez de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019?

### **1.3.Objetivos.**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar la relación entre el cuidado humanizado y la capacidad de respuesta del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.
- b) Identificar la relación entre el cuidado humanizado y la empatía del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del

Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión,  
Huancayo – 2019.

- c) Identificar la relación entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidad de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión,  
Huancayo – 2019.
- d) Identificar la relación entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidez de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión,  
Huancayo – 2019.

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

##### **1.4.1. Legal**

El estudio tiene como base la reflexión de la práctica del cuidado Humanizado brindada por los profesionales de enfermería y el equipo multidisciplinario hacia los usuarios en estado crítico dentro del servicio de Oncología.

##### **1.4.2. Teórica**

El estudio dejará expuesto una nueva metodología con instrumentos y referencia bibliográfica actual para abordar los problemas dentro de las instituciones de salud como el abordaje oportuno del cuidado humanizado para lograr a satisfacción plena de los usuarios atendidos en los servicios de oncología.

#### **1.4.3. Tecnológica**

Permitirá a la comunidad de investigadores profundizar en el desarrollo de nuevos instrumentos acordes al avance tecnológico para abordar el estudio de la práctica del cuidado humanizado con nuevo enfoque y otros factores que dañan la atención brindada por los profesionales de enfermería para velar por la satisfacción de los usuarios.

#### **1.4.4. Económica**

Los resultados de la investigación permitirán reflexionar sobre el impacto del cuidado humanizado para lograr la satisfacción de los usuarios sometidos a quimioterapia, esto conllevará a la reducción de gastos en el proceso de recuperación oportuna de los usuarios.

#### **1.4.5. Social**

Proporcionará primero a la comunidad de profesionales de salud y la comunidad en general estrategias para contrarrestar factores que debiliten la buena práctica del cuidado humanizado en los servicios de oncología, apostando por una atención de enfermería con enfoque holístico para la satisfacción plena de los usuarios.

#### **1.4.6. Practica**

Contribuirá al constructo de la profesión al incentivar la práctica de los cuidados de enfermería con sentido humano que permitan al usuario

del servicio de oncología sentirse valorado y que entienden el proceso de su enfermedad.

## **II. MARCOTEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes.**

A nivel internacional en el estudio de García, K. y Esquén, L. (2016) titulado “Percepción de la calidad del cuidado enfermero por parte del paciente adulto. Servicio de Oncología. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2016.”, investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, la muestra estuvo conformada por 80 pacientes, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario. Llego a la conclusión representativa que: el 70% de los pacientes adultos perciben que la calidad del cuidado enfermero es regular, el 16.2% refiere que es malo, solo el 13.8% se siente satisfecho. Resultados a tener en consideración por tratarse de un Hospital de Nivel III. Requiriendo implementar planes de mejora que corrijan esta situación alarmante. (3)

Según el estudio de Pérez, E. y Sanfeliu, G. (2013) titulado “Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del Caribe durante el segundo periodo del 2013”, investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, tuvo una muestra de 200 usuarios, como técnica se utilizó la encuesta, como instrumento una escala tipo Likert. Llego a la conclusión representativa que: el estado de satisfacción fue del 97% y los niveles de satisfacción en promedio fueron 44,2 puntos (DE=5,2),

denotando que la institución cumple estándares de calidad para con la atención de los usuarios. (4)

A nivel nacional en el estudio de Asto, H. y Bustinza, Y. (2019) titulado “Cuidado humanizado y satisfacción familiar de personas con cáncer Hospitalizados en Essalud Huancayo - 2018”, investigación de tipo aplicado, de diseño descriptivo, tuvo una muestra de 20 personas hospitalizadas, como técnica se utilizó la entrevista y la observación, los instrumentos utilizados fueron una encuesta y una escala de Likert. Llego a la conclusión representativa que: las personas percibieron un cuidado humanizado regular (55%) teniendo en cuenta las dimensiones espirituales, biológicas y psicológicas, los familiares de las personas enfermas con cáncer se encuentran medianamente satisfechos (55%), considerando las dimensiones de comunicación familia enfermera, calidez humana, capacidad técnica y científica y oportunidad de prestación de servicio. (5)

Según el estudio de Soriano, S. (2018) titulado “Relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica del IREN Norte, 2017”, estudio de tipo cuantitativo, de diseño correlacional, tuvo una muestra de 65 usuarios, como técnica utilizo la encuesta, como instrumento utilizo el cuestionario Serqual. Llego a la conclusión representativa que: la calidad de la atención es Regular (46,2%) y la mayoría está Satisfecho con la fiabilidad (60,0%), capacidad de respuesta o responsabilidad (40,0%), seguridad (46,2%), empatía (58,5%) y la Tangibilidad (49,2%). (6)

Según el estudio de Calderón, R. (2018) “Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, Enero del 2018”, investigación de tipo cuantitativo, de diseño correlacional, tuvo un amuestra de 227 pacientes, como técnica utilizo la encuesta y como instrumento el cuestionario Servqual. Llego a la conclusión representativa que: una satisfacción global de 97.5%, donde las dimensiones mejor calificadas fueron Seguridad (82.9%) y Aspectos tangibles (80.9%); además, se evidenció una percepción de la calidad como muy buena del 71.6%, donde la dimensión mejor calificada fue entorno (80.2%). (7)

Según el estudio de León, L. y Bazán, D. (2018) titulado “Cuidar - cuidado de enfermería a pacientes con cáncer. Hospital Víctor Lazarte Echegary”, investigación de tipo cualitativo, de diseño exploratorio, tuvo como muestra a 8 enfermeras, como técnica se desarrolló la entrevista a profundidad. Llego a la conclusión representativa que: la enfermera durante el cuidar – cuidado que brinda al paciente con cáncer lo realiza a través de dos categorías: Cuidado Holístico de enfermería con sus dimensiones, dimensión física, dimensión emocional y dimensión espiritual; y el Cuidado Humano de Enfermería constituida por: dimensión ética y dimensión estética del cuidado. (8)

Según el estudio de Castillo, J. y Quiroz, V. (2018) titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018”, investigación de tipo cuantitativo, de diseño

correlacional, tuvo una muestra de 97 usuarios, como técnica utilizó la encuesta, como instrumento de recolección de datos el cuestionario Servqual. Llego a la conclusión representativa que: se encuentran totalmente de acuerdo en un 86.60% y de acuerdo con un 13.40% con respecto a la calidad de atención recibida, los usuarios y acompañantes refirieron encontrarse satisfechos con la atención recibida con un 84.54%. (9)

Según el estudio de Zuñiga, R. (2017) titulado “Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - 2017”, investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 120 usuarios hospitalizados, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario. Llego a la conclusión representativa que: en el 80% de la muestra en estudio existe una relación modera significativa entre el cuidado humanizado por parte del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados. (10)

Según el estudio de Mejía, D. y Rivera, O. (2016) titulado “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.”, investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, tuvo una muestra de 132 pacientes, como técnica utilizo la encuesta, como instrumento de recolección de datos el cuestionario Servqual. Llego a la

conclusión representativa que: el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieren ser mejorados. (11)

Según el estudio de Ugarte, J. (2015) titulado “Características del cuidado humanizado que brinda la enfermera según las personas viviendo con VIH en estadio sida tesis para optar el grado de maestro en gestión del cuidado en enfermería”, investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, la muestra estuvo conformada por 66 usuarios, como técnica se utilizó la encuesta, como instrumento una escala de Likert. Llego a la conclusión representativa que: el 61% de las personas viviendo con VIH en estadio SIDA expresan que las características del cuidado que le brinda la enfermera es humanizado y bueno, sin embargo, se observan el trabajo de enfermería bastante rutinizado. (12)

Según el estudio de Flores, D. (2015) titulado “Percepción sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Departamental de Huancavelica 2015”, investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, tuvo una muestra de 96 pacientes del servicio de Cirugía, la técnica empleada fue la recolección de datos psicométrica, como instrumento se utilizó un cuestionario tipo Likert. Llego a la conclusión representativa que: el 94,8%(91) percibieron el cuidado humanizado de manera favorable, del 5,2%(5) medianamente favorable.. (13)

## **2.2.Bases teóricas.**

### **1. Cuidado Humanizado**

#### **1.1.Definición**

Watson, J. (2015) (14) citada por la Revista Cubana de Enfermería, analiza que el cuidado humanizado es un conjunto de actividades interpersonales entre el profesional de enfermería y los usuarios que permitan un cuidado holístico y humano.

Por otro lado, Rivera, N. (2019) citado por la página SlideShare refiere que *“el cuidado humanizado es la meta clave de enfermería en sí, es brindar cuidado; pero esto no tiene sentido si no se comprende en esencia el significado de cuidar.”* (15)

#### **1.2.Dimensiones del cuidado humanizado**

Watson, J. (2016) (16) citada por Hermosilla, A. et. al. mencionan que para entender las dimensiones del cuidado humanizado es necesario comprender su esencia que responde a la atención con enfoque biológico, social, psicológico y espiritual, ello queda bajo la responsabilidad de los profesionales de enfermería teniendo como propósito el velar por la salud integral del usuario que le permitan superar la dolencia del momento para ayudarlo a comprender su enfermedad y pese a ello continúen las ganas de seguir luchando y cuidar de su propia salud.

Es necesario entonces comprender el verdadero significado del arte de cuidar, que se traduce en agotar todas las estrategias

posibles para lograr ofertar cuidados holísticos que permitan la mayor calidad de vida en los usuarios y más aún en condiciones críticas.

Sin embargo, nuestros cuidados se inclinan por el tecnicismo y la rutina, dejando de lado el espacio humano que es subestimado teniendo mayor impacto en la salud del usuario que el mismo tratamiento médico – farmacológico.

En ese sentido nuestros cuidados de enfermería se deben traducir en el perfil ideal que permita el adiestramiento de habilidades técnico científicas para ofertar cuidados acordes con el avance tecnológico y estas a su vez deben estar acompañadas de trato digno a los usuarios de allí que los cuidados humanizados se desglosan en dos grandes campos en las siguientes dimensiones:

- **La calidad:**

Responde al desarrollo de procedimientos clínicos de enfermería con manejo y destreza demostrando conocimientos y competencias para su desarrollo.

- **La Calidez:**

Responde al trato y empatía brindada al usuario desde el momento de su llegada hasta la

continuidad en el desarrollo de los procedimientos clínicos específicos.

## **2. Satisfacción del usuario**

### **2.1. Definición**

Seclén J. y Darras, C. (2005) refieren que la satisfacción del usuario *“es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud.”* (17)

De allí que la atención de enfermería cobra su mayor impacto desde el inicio en el que oferta sus cuidados hacia el usuario.

Por otro lado, Donabedian, A. (2014) citado por la pagina SlideShare, refiere que la satisfacción del usuario es sinónimo de indicador de calidad de los servicios de salud fuera el contexto o área que este en evaluación su mayor crédito es cuan satisfecho estén los usuarios luego de recibir la atención prestada en los contextos hospitalarios. (18) Así mismo el Instituto Universitario – UAS, (2016) (19) reconoce que para nuestros días Donabedian, A.

es considerado hasta nuestros días como el pionero estudiaador pionero para medir y mejorar la calidad de la atención sanitaria.

## **2.2.Usuarios con atención en quimioterapia**

Paniura, A, (2014) invita reconocer primero que es el cáncer en si definiéndolo como *“un término genérico que designa un amplio grupo de enfermedades que pueden afectar cualquier órgano del cuerpo. Dichas enfermedades se caracterizan por una profunda alteración de la regulación del crecimiento y/o muerte celular y por la adquisición de una capacidad para invadir localmente y diseminarse a distancia. También se denominan tumores malignos o neoplasias malignas.”* (20)

Esta enfermedad dependiendo a la evaluación medica mediante procedimientos de diagnóstico específicos determinaran si se procede a inicio de tratamiento con quimioterapia, intervención quirúrgica o ambos procedimientos para conservar la vida del usuario, teniendo en consideración que mientras más pronto sea la detección del cáncer más favorable es el pronóstico de salud de los usuarios con diagnostico positivo oncológico.

La página de salud Cancer. Net (2018) refiere *“que la quimioterapia es el uso de fármacos para destruir las células cancerosas. Actúa evitando que las células cancerosas crezcan y se dividan en más células. Como las células cancerosas suelen crecer y dividirse más rápido que las células normales, la quimioterapia*

*tiene mayor efecto en las células cancerosas. Sin embargo, los fármacos utilizados para la quimioterapia son fuertes y pueden dañar a las células sanas de todos modos.” (21)*

Estos tratamientos no tienen un tiempo específico de frecuencia, en vista que se espera la respuesta del organismo frente al antagonista que está causando daños al organismo (Células cancerígenas).

Así mismo estos espacios de tratamiento y la incertidumbre en el pronóstico de salud de los usuarios pueden desencadenar cambios bruscos en su estado emocional, como también daños fisiológicos locales por el principio activo fuerte que cumplen estos fármacos frente a las células cancerígenas dañando a las sanas. De allí que el usuario debe gozar de un acompañamiento continuo de apoyo emocional y apoyo clínico ambulatorio si este es dado de alta.

Cota, S. y Mamani, P. (2017) (22) postulan una serie de cuidados de enfermería claves a tener en consideración para lograr el cuidado humano en los servicios donde se brinda tratamiento por quimioterapia a los usuarios:

- Se debe administrar de manera correcta y oportuna el tratamiento farmacológico específico para cada usuario.
- Se debe informar y educar para controlar posibles complicaciones.

- La enfermera tiene la responsabilidad de ayudar durante el proceso tanto al usuario como a la familia para comprender el proceso de la enfermedad. (Cuidado Humanizado).

### **2.3. Dimensiones de la satisfacción del usuario**

Tomando de base los aportes de Donabedian, A. el Ministerio de Salud, (2013) (23) aborda el instrumento Servqual como herramienta bandera para medir la calidad de atención de los servicios intrahospitalarios, instrumento que evalúa la satisfacción del usuario en su juicio de valor individual y subjetivo.

Sin embargo, este instrumento es tomado de referencia y adaptado a los diversos contextos intra como extra hospitalarios permitiendo priorizar sus dimensiones propuestas en función de la realidad del contexto en específico de evaluación y la situación real del usuario sometido a entrevista.

En ese sentido analizando el contexto en estudio que es el área de quimioterapia escenario donde el profesional de enfermería necesita conocer procedimientos especiales que permitan la atención con calidad al usuario, así mismo son estos escenarios los que albergan usuarios que en la mayoría de casos tienen un diagnóstico clínico certero pero con un pronóstico favorable de su salud incierto, frente a este panorama cava la necesidad de que los profesionales de enfermería desarrollen estrategias de empatía bastante marcadas que permitan al usuario gozar de confianza para

contribuir en el autocuidado de su salud y también por la salud de los familiares.

Por lo tanto, para la realidad del estudio se priorizaron dos de las cinco dimensiones propuestas por el instrumento Servqual las cuales son:

- **Capacidad de Respuesta**

Corresponde al dominio de procedimientos clínicos especiales que debe conocer y manejar el profesional de enfermería de manera oportuna y eficaz, siendo indicador de primer orden para estos contextos oncológicos complejos.

- **Empatía**

Dimensión priorizada por ser de necesidad el soporte emocional que necesitan los usuarios que ingresan a tratamiento por quimioterapia.

### **2.3. Conceptual.**

#### **Teoría que respalda la investigación**

#### **Jean Watson “Teoría del Cuidado Humano”**

Watson, J. (2012) (24) citada por el artículo El Cuidado, menciona la importancia del cuidado de enfermería dentro de un eje humano, con trato digno y empatía, más allá del cumplimiento de la carga clínica dirigida al

usuario. En ese sentido cita conceptos claves a tener en cuenta como base de su teoría:

**Interacción enfermera – paciente:** En este escenario la enfermera debe tener un sentido humano bastante amplio al brindar la atención al usuario haciéndolo sentir un ambiente de confianza y preservando siempre su dignidad humana.

**Campo fenomenológico:** La enfermera debe brindar los cuidados de enfermería considerando al usuario como un mundo complejo y diferenciado de cada usuario que le permita respetar sus creencias, ideologías, vivencias, etc. tanto en el pasado, presente y futuro.

**Relación transpersonal del cuidado:** La enfermera debe ir más allá del propio ego hasta alcanzar conexiones espirituales que le permita promocionar la comodidad y curación del usuario.

**Momento del Cuidado:** Es la capacidad que debe tener el profesional de enfermería para interiorizar el cuidado humano como estrategia de velar por la salud integral del usuario.

Tomando de base estos conceptos cave la necesidad de perfilar nuestros cuidados de enfermería y luchar contra la deshumanización del cuidado, hecho que se ve reflejado en la atención de enfermería para nuestros siglo sin embargo, es responsabilidad nuestra el autoevaluar nuestra actitud humana más que la profesional, para abordar las necesidades humanas que cursan los usuarios, más aun en los servicios críticos de oncología, puesto que un usuario que sabe que padece de cáncer

es un usuario altamente potencial de padecer trastornos emocionales, de allí la importancia la teoría del cuidado humano para el estudio en su búsqueda de lograr la satisfacción plena de los usuarios sometidos a quimioterapia.

#### **2.4. Definición de términos básicos.**

- **Cuidado Humanizado**

Son el conjunto de procedimientos de enfermería desarrollados con calidad y calidez que apuestan por la satisfacción plena de los usuarios.

- **Satisfacción del Usuario**

Corresponde a la respuesta emocional del usuario frente a la percepción de los cuidados que recibió durante la atención en los servicios de enfermería y que juegan un rol marcador para la evaluación de la misma.

- **Oncología**

Es el área clínica destinada a brindar cuidados específicos a pacientes con algún tipo de diagnóstico oncológico.

- **Quimioterapia**

Corresponde a un conjunto de tratamientos complejos y especializados (Tratamiento farmacológico, tratamiento de soporte, procedimientos invasivos, fisioterapia, etc.) desarrollados en la áreas o servicios de Oncología.

### **III. HIPOTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1.Hipótesis.**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe relación directa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación directa entre el cuidado humanizado y la capacidad de respuesta del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.
- b) Existe relación directa entre el cuidado humanizado y la empatía del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.
- c) Existe relación directa entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidad de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.
- d) Existe relación directa entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidez de enfermería del servicio de Oncología

del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión,  
Huancayo – 2019

### **3.2. Definición conceptual de variable.**

#### **a) Variable 1**

Cuidado Humanizado.

- **Dimensiones**
  - ✓ Calidad
  - ✓ Calidez

#### **b) Variable 2**

Satisfacción del usuario sometido a quimioterapia.

- **Dimensiones**
  - ✓ Capacidad de respuesta
  - ✓ Empatía

### 3.3.Operacionalización de variable.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición de la variable
Cuidado humanizado.	Es una filosofía de vida aplicada en la práctica profesional de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida, mediante el ejercicio profesional con calidad y calidez el cuidado de enfermería. (Watson, J. 2018)	A efectos del estudio se medirá el cuidado humanizado bajo sus dimensiones de calidad y calidez.	Calidad	Responde al manejo de las actividades de enfermería con dominio de los procedimientos clínico de rutina.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuándo ingreso al servicio para internarse, la enfermera le brindo orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias?</li> <li>2. ¿La enfermera demuestra habilidad y destreza en el manejo de procedimientos clínicos realizados?</li> <li>3. ¿La enfermera coordina los cuidados de Ud. con otros profesionales de la salud?</li> <li>4. ¿La enfermera le da oportunidad para que Ud. exprese sus problemas?</li> <li>5. ¿Durante las 24 horas del día la enfermera está dispuesta a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos?</li> <li>6. ¿La enfermera le brinda tratamiento en el horario establecido?</li> <li>7. ¿La enfermera le explica el horario de trabajo rotativo, que tienen?</li> <li>8. ¿La enfermera le explica cómo su enfermedad afectara su capacidad para realizar sus actividades diarias?</li> <li>9. ¿La enfermera busca la participación de Ud. en sus cuidados?</li> <li>10. ¿La enfermera le brinda educación para los cuidados en el hogar, para cuando salga de alta?</li> </ol>	<p><b>ESCALA DE MEDICIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (2)</li> <li>• A veces (1)</li> <li>• Nunca (0)</li> </ul> <p><b>ESCALA DE MEDICIÓN FINAL DE LA VARIABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy eficiente</li> <li>• Eficiente</li> <li>• Poco eficiente</li> <li>• Deficiente</li> <li>• Muy deficiente</li> </ul>
			Calidez	Responde al trato brindado durante el manejo de las actividades de enfermería con dominio de los procedimientos clínico de rutina.	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. ¿La enfermera le pregunta cómo paso el turno anterior?</li> <li>12. ¿La enfermera le saludo por su nombre?</li> <li>13. ¿Cuándo la enfermera se le acerca le brinda alguna muestra de cariño?</li> <li>14. ¿La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisas suaves)?</li> <li>15. ¿El tono de voz de la enfermera es comprensivo?</li> <li>16. ¿La forma cómo le trata la enfermera le invita a expresar lo que está sintiendo?</li> <li>17. ¿Siente que la enfermera trata a todos los pacientes por igual?</li> <li>18. ¿Cuándo Ud. manifiesta sus preocupaciones, la enfermera le escucha?</li> <li>19. ¿La enfermera conversa con Ud. cuando le realizaba los procedimientos?</li> <li>20. ¿La enfermera en su actuar le hace sentir importante, como persona?</li> </ol>	
Satisfacción del usuario	Es el resultado de la percepción de los usuarios frente a la atención	A efectos del estudio se medirá la Satisfacción	Capacidad de respuesta	Responde al manejo de procedimientos clínicos y	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siente que los profesionales de enfermería demuestran dominio amplio sobre los procedimientos clínicos que le administran.</li> <li>2. Cuando Ud., le realizaba una pregunta a la enfermera(o), le contestaba con términos sencillos que podía Ud., entender.</li> </ol>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>

sometido a quimioterapia.	intrahospitalaria recibida, evidenciándose en la calidad de respuesta y la empatía brindada durante la atención de enfermería. (SERVQUAL, 2018)	del usuario sometido a quimioterapia, bajo sus dimensiones de capacidad de respuesta y empatía brindada a los usuarios durante su atención clínica.		situaciones específicas de manera oportuna.	<p>3. Las enfermeras(os) mostraban preocupación porque se le brindaran los alimentos adecuados.</p> <p>4. Si Ud., tenía mucho dolor y le pedía a la enfermera(o) que lo atienda, ella (él) lo hacía de manera casi inmediata.</p> <p>5. Cuando sus familiares lo visitaban, las enfermeras(os) tenían un trato cordial hacia ellos.</p> <p>6. Observaba que las enfermeras(os) se preocupaban porque Ud., descansara.</p> <p>7. El ambiente donde estaba Ud., internado, lo observaba limpio.</p> <p>8. Las enfermeras(os) se preocupaban porque el ambiente donde Ud., estaba internado se encontrará limpio.</p> <p>9. El ambiente donde Ud., se encontraba internado tenía buena iluminación.</p> <p>10. Ud. cree que la atención brindada por las enfermeras(os) era la necesaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (2)</li> <li>• A veces (1)</li> <li>• Nunca (0)</li> </ul> <p><b>ESCALA DE MEDICIÓN FINAL DE LA VARIABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Poco satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Muy insatisfecho</li> </ul>
			Empatía	Responde al trato brindado a los usuarios durante la atención clínica.	<p>11. El comportamiento de los profesionales de enfermería le inspira confianza.</p> <p>12. El comportamiento de los profesionales de enfermería le inspira seguridad.</p> <p>13. Los profesionales de enfermería demuestran igualdad al momento de atenderlo.</p> <p>14. Los profesionales de enfermería demuestran conocimientos bastos acerca de los procedimientos que realizan</p> <p>15. Los profesionales de enfermería demuestran destreza al desarrollar un procedimiento clínico.</p> <p>16. Los profesionales de enfermería le dotan de la confianza necesaria para resolver sus incertidumbres.</p> <p>17. Los profesionales de enfermería le mantienen en comunicación constante con sus familiares.</p> <p>18. Los profesionales de enfermería muestran un trato afectuoso al momento de brindarle los cuidados.</p> <p>19. Los profesionales de enfermería agotan sus esfuerzos por mejorar su pronóstico de salud.</p> <p>20. Los profesionales de enfermería le brindan información específica sobre su estado de salud.</p>	

## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1. Tipo y diseño de investigación.

Hernández, R. et. al. (2014) (25)., menciona que el tipo de investigación puede tener un enfoque cuantitativo o cualitativo, siendo el enfoque del trabajo de investigación cuantitativo por medir variables cuantificables.

Así mismo sobre el diseño responde al conjunto de actividades que direccionan la investigación para determinar la forma de análisis a someter las variables de estudio.

La investigación responde al diseño no experimental correlacional transversal prospectivo, en base al siguiente esquema:

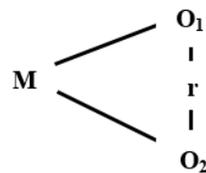
**Donde:**

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Correlación de las variables de estudio



### 4.2. Método de investigación.

Hernández, R. et. al. (2014) (25)., explican que el método de investigación tiene sus inicios en el abordaje del método científico, que es un conjunto de actividades secuenciales y organizadas, sin embargo, existen otros métodos que ayudan a consolidar capítulos claves del proceso de investigación como son los métodos estadísticos deductivos e inductivos, métodos que utilizo la investigación.

### 4.3.Población y muestra.

#### 4.3.1. Población

Estuvo conformada por 38 usuarios sometidos a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.

#### 4.3.2. Muestra

Después de un muestreo simple para población finita con un nivel de confianza del 95% se obtuvo una muestra de 35 usuarios sometidos a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.

$$n = \frac{Z^2 \cdot PQ \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

**Donde:**

$$\begin{aligned} Z &= 1.96 \\ P &= 0.50 \\ Q &= 0.50 \\ N &= 38 \\ E &= 0.05 \\ n &= ? \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2 \cdot (0.50) (0.50) \cdot 38}{(0.05)^2 (38-1) + (1.96)^2 (0.50)(0.50)} \\ n &= 35 \end{aligned}$$

### 4.4.Lugar de estudio y periodo desarrollado.

El servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.

#### 4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

##### 4.5.1. Técnicas

**Encuesta:** Permitió la interrelación con los sujetos de estudio.

##### 4.5.2. Instrumentos

- **Cuestionario:** Cuidado Humanizado.

**Distribución de Ítems del Instrumento en función a las dimensiones:**

<b>Dimensiones</b>	<b>N° Preguntas cuestionario</b>
Calidad.	Del 1 al 10
Calidez.	Del 11 al 20

El instrumento en general constó de 20 ítems, de los cuales los ítems del 1 al 10 midieron la dimensión Calidad, y los ítems del 11 al 20 midieron la dimensión calidez.

**Escala de evaluación de variable general:**

<b>Escala de evaluación de la Variable 1</b>	<b>Baremo de Evaluación</b>
Muy eficiente	(De 33 Pts. a 40 Pts.)
Eficiente	(De 25 Pts. a 32 Pts.)
Poco eficiente	(De 17 Pts. a 24 Pts.)
Deficiente	(De 9 Pts. a 16 Pts.)
Muy deficiente	(De 0 Pts. a 8 Pts.)

Como se observa en el cuadro las puntuaciones para medir la variable en estudio respondieron a Nunca (0 Pts.), A veces (1 Pts.) y Siempre (2 Pts.), como el instrumento constó de 20 ítems: para un puntaje de 0 a 8 Pts. la variable se midió como cuidado humanizado muy deficiente, para un puntaje de 9 a 16 Pts. la variable se midió como cuidado humanizado deficiente,

para un puntaje de 17 a 24 Pts. la variable se midió como cuidado humanizado poco eficiente, para un puntaje de 25 a 32 Pts. la variable se midió como cuidado humanizado eficiente y para un puntaje de 33 a 40 Pts. la variable se midió como cuidado humanizado muy eficiente.

- **Cuestionario:** Satisfacción del Usuario sometido a quimioterapia.

**Distribución de Ítems del Instrumento en función a las dimensiones:**

<b>Dimensiones</b>	<b>N° Preguntas cuestionario</b>
Capacidad de respuesta	Del 1 al 10
Empatía	Del 11 al 20

El instrumento en general constó de 20 ítems, de los cuales los ítems del 1 al 10 midieron la dimensión Capacidad de respuesta, y los ítems del 11 al 20 midieron la dimensión empatía.

**Escala de evaluación de variable general:**

<b>Escala de evaluación de la Variable 1</b>	<b>Baremo de Evaluación</b>
Muy satisfecho	(De 33 Pts. a 40 Pts.)
Satisfecho	(De 25 Pts. a 32 Pts.)
Poco satisfecho	(De 17 Pts. a 24 Pts.)
Insatisfecho	(De 9 Pts. a 16 Pts.)
Muy insatisfecho	(De 0 Pts. a 8 Pts.)

Como se observa en el cuadro las puntuaciones para medir la variable en estudio respondieron a Nunca (0 Pts.), A veces (1 Pts.) y Siempre (2 Pts.), como el instrumento constó de 20 ítems: para un puntaje de 0 a 8 Pts. la variable se midió como

satisfacción del usuario sometido a Quimioterapia muy insatisfecho, para un puntaje de 9 a 16 Pts. la variable se midió como satisfacción del usuario sometido a Quimioterapia insatisfecho, para un puntaje de 17 a 24 Pts. la variable se midió como satisfacción del usuario sometido a Quimioterapia poco insatisfecho, para un puntaje de 25 a 32 Pts. la variable se midió como satisfacción del usuario sometido a Quimioterapia satisfecho y para un puntaje de 33 a 40 Pts. la variable se midió como satisfacción del usuario sometido a Quimioterapia muy satisfecho.

- **Validez**

Se llevó a cabo mediante juicio de experto, siendo participantes 5 expertos entre ellos doctores en enfermería, magísteres y especialistas en el área, obteniéndose como resultado en la prueba binomial p valor  $< 0.05$  lo que indicaría que los instrumentos son válidos para su aplicación. (Ver ANEXOS)

- **Confiabilidad**

Se llevó a cabo mediante la prueba de Alfa de Crombach en función a la cantidad de ítems formulados.

Para el cuestionario sobre cuidado humanizado que consto de 20 ítems, estuvo conformado por dos dimensiones calidad –

calidez que luego de aplicar la prueba piloto en 15 usuarios se obtuvo el siguiente resultado:

**Análisis de Confiabilidad de Instrumento  
Cuestionario sobre Cuidado Humanizado**

CASOS	N°	%
Válido	15	100
Excluido	0	0
Total	15	100
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.		

**Estadística de fiabilidad Cuidado Humanizado**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.963	20

El valor Alfa de Cronbach del presente instrumento a partir de las puntuaciones obtenidas luego de la aplicación a un grupo de 15 profesionales de enfermería es igual a 0,963 por tanto, el instrumento se encuentra en un nivel de excelente confiabilidad, lo que brinda la viabilidad para el recojo de datos permitiendo su aplicación en el proceso de investigación.

**Análisis de Confiabilidad de Instrumento  
Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario sometido a Quimioterapia**

CASOS	N°	%
Válido	15	100
Excluido	0	0
Total	15	100
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.		

**Estadística de fiabilidad Satisfacción del Usuario sometido a Quimioterapia**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.967	20

El valor Alfa de Cronbach del presente instrumento a partir de las puntuaciones obtenidas luego de la aplicación a un grupo de 15 profesionales de enfermería es igual a 0,967 por tanto, el instrumento se encuentra en un nivel de excelente confiabilidad, lo que brinda la viabilidad para el recojo de datos permitiendo su aplicación en el proceso de investigación.

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos.**

Se llevó a cabo un proceso sistemático que nos ayudó a ordenar y totalizar los valores encontrados luego de la recolección de datos, así mismo nos mostrará de manera ordenada y practica la estructuración de los datos mediante cuadros y gráficos estadísticos. Donde usaremos:

- **Tablas de Frecuencia:** Nos ayudó a desagregar la información para valorar los resultados.
- **Gráficos:** Nos proporcionó mayor visualización de los resultados mediante grafico de barras.
- **Estadísticos:** Se utilizaron para medidas de tendencia central y medidas de asociación de indicadores.

## V. RESULTADOS

### 5.1.Resultados descriptivos.

TABLA N°5.1

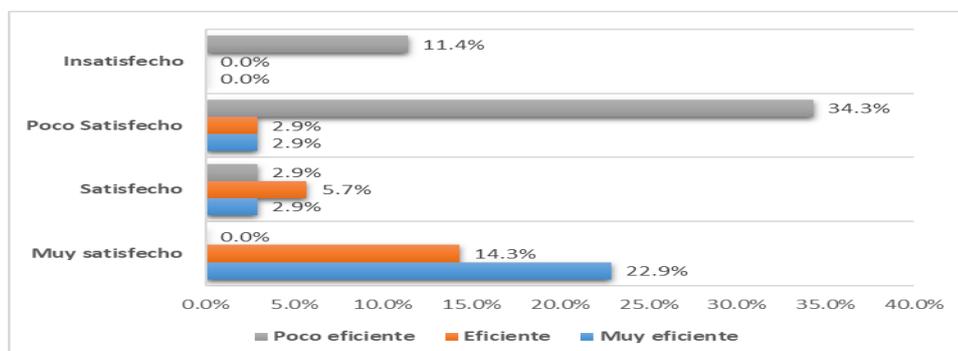
**CUIDADO HUMANIZADO Y LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL USUARIO SOMETIDO A QUIMIOTERAPIA EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE QUIRÚRGICO “DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO – 2019**

Cuidado Humanizado	Capacidad de Respuesta								TOTAL	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Muy eficiente</b>	8	22.9%	1	2.9%	1	2.9%	0	0.0%	10	28.6%
<b>Eficiente</b>	5	14.3%	2	5.7%	1	2.9%	0	0.0%	8	22.9%
<b>Poco eficiente</b>	0	0.0%	1	2.9%	12	34.3%	4	11.4%	17	48.6%
<b>TOTAL</b>	13	37.1%	4	11.4%	14	40.0%	4	11.4%	35	100.0%

*Fuente: Cuestionario de Cuidado Humanizado y satisfacción aplicado a los usuarios sometidos a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019*

GRÁFICO N°5.1

**CUIDADO HUMANIZADO Y LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL USUARIO SOMETIDO A QUIMIOTERAPIA EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE QUIRÚRGICO “DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO - 2019**



*Fuente: Análisis de datos del Instrumento – SPS V27*

Del 100%(35) de usuarios en estudio, el 37.1%(13) de usuarios se presenta muy satisfecho respecto a la capacidad de respuesta de los profesionales de enfermería, de los cuales el 22.9%(8) de usuarios percibe el cuidado humanizado muy eficiente y el 14.3%(5) eficiente. El 11.4%(4) de usuarios se presenta satisfecho respecto a la capacidad de respuesta de los profesionales de enfermería, de los cuales el 2.9%(1) de usuarios percibe el cuidado humanizado muy eficiente, el 5.7%(2) eficiente y 2.9%(1) poco eficiente. El 40.0%(14) de usuarios se presenta poco satisfecho respecto a la capacidad de respuesta de los profesionales de enfermería, de los cuales el 2.9%(1) de usuarios percibe el cuidado humanizado muy eficiente, el 2.9%(1) eficiente y 34.3%(12) poco eficiente. El 11.4%(4) de usuarios se presenta insatisfecho respecto a la capacidad de respuesta de los profesionales de enfermería y percibe el cuidado humanizado poco eficiente.

**TABLA N°5.2**

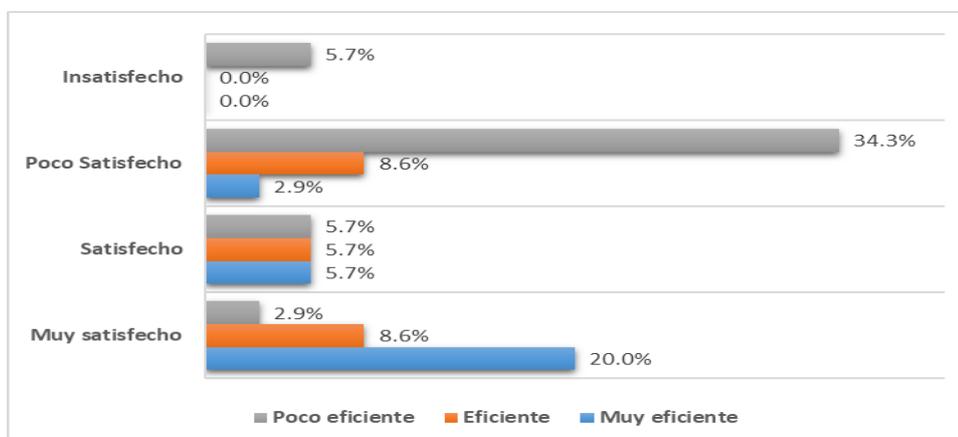
**CUIDADO HUMANIZADO Y LA EMPATÍA DEL USUARIO SOMETIDO  
A QUIMIOTERAPIA EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL  
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE QUIRÚRGICO “DANIEL ALCIDES  
CARRIÓN, HUANCAYO – 2019**

Cuidado Humanizado	Empatía								TOTAL	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%		
<b>Muy eficiente</b>	7	20.0%	2	5.7%	1	2.9%	0	0.0%	10	28.6%
<b>Eficiente</b>	3	8.6%	2	5.7%	3	8.6%	0	0.0%	8	22.9%
<b>Poco eficiente</b>	1	2.9%	2	5.7%	12	34.3%	2	5.7%	17	48.6%
<b>TOTAL</b>	11	31.4%	6	17.1%	16	45.7%	2	5.7%	35	100.0%

*Fuente:* Cuestionario de Cuidado Humanizado y satisfacción aplicado a los usuarios sometidos a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019

**GRÁFICO N°5.2**

**CUIDADO HUMANIZADO Y LA EMPATÍA DEL USUARIO SOMETIDO  
A QUIMIOTERAPIA EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL  
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE QUIRÚRGICO “DANIEL ALCIDES  
CARRIÓN, HUANCAYO - 2019**



*Fuente:* Análisis de datos del Instrumento – SPS V27

Del 100%(35) de usuarios en estudio, el 31.4%(11) de usuarios se presenta muy satisfecho respecto a la empatía de los profesionales de enfermería, de los cuales el 20.0%(7) de usuarios percibe el cuidado humanizado muy eficiente, el 8.6%(3) eficiente y el 2.9%(1) poco eficiente. El 17.1%(6) de usuarios se presenta satisfecho respecto a la empatía de los profesionales de enfermería, de los cuales el 5.7%(2) de usuarios percibe el cuidado humanizado muy eficiente, el 5.7%(2) eficiente y 5.7%(2) poco eficiente. El 45.7%(16) de usuarios se presenta poco satisfecho respecto a la empatía de los profesionales de enfermería, de los cuales el 2.9%(1) de usuarios percibe el cuidado humanizado muy eficiente, el 8.6%(3) eficiente y 34.3%(12) poco eficiente. El 5.7%(2) de usuarios se presenta insatisfecho respecto a la empatía de los profesionales de enfermería y percibe el cuidado humanizado poco eficiente.

**TABLA N°5.3**

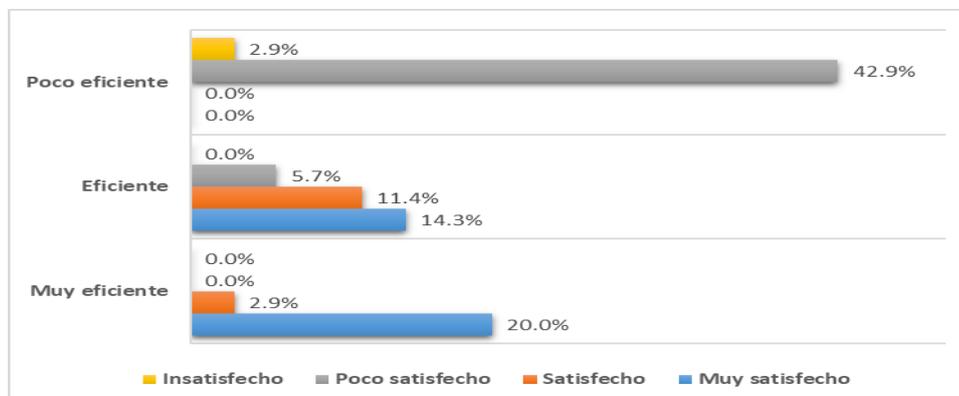
**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOMETIDO A QUIMIOTERAPIA Y LA CALIDAD DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE QUIRÚRGICO “DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO – 2019**

Satisfacción del Usuario sometido a Quimioterapia	Calidad							
	Muy eficiente		Eficiente		Poco eficiente		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Muy satisfecho</b>	7	20.0%	5	14.3%	0	0.0%	12	34.3%
<b>Satisfecho</b>	1	2.9%	4	11.4%	0	0.0%	5	14.3%
<b>Poco satisfecho</b>	0	0.0%	2	5.7%	15	42.9%	17	48.6%
<b>Insatisfecho</b>	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	2.9%
<b>TOTAL</b>	8	22.9%	11	31.4%	16	45.7%	35	100.0%

*Fuente: Cuestionario de Cuidado Humanizado y satisfacción aplicado a los usuarios sometidos a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019*

**GRÁFICO N°5.3**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOMETIDO A QUIMIOTERAPIA Y LA CALIDAD DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE QUIRÚRGICO “DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO - 2019**



*Fuente: Análisis de datos del Instrumento – SPS V27*

Del 100%(35) de usuarios en estudio, el 22.9%(8) de usuarios percibe la calidad del cuidado humanizado como muy eficiente, de los cuales el 20.0%(7) de usuarios se siente muy satisfecho respecto a la atención de enfermería en quimioterapia y el 2.9%(1) satisfecho. El 31.4%(11) de usuarios percibe la calidad del cuidado humanizado como eficiente, de los cuales el 14.3%(5) de usuarios se siente satisfecho respecto a la atención de enfermería en quimioterapia, el 11.4%(4) satisfecho y el 5.7%(2) poco satisfecho. El 45.7%(16) de usuarios percibe la calidad del cuidado humanizado como poco eficiente, de los cuales el 42.9%(15) de usuarios se siente poco satisfecho respecto a la atención de enfermería en quimioterapia y el 2.9%(2) insatisfecho.

**TABLA N°5.4**

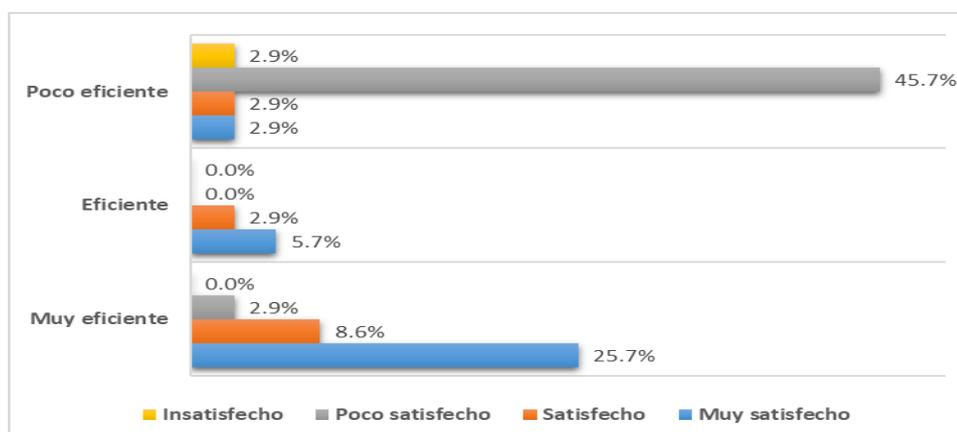
**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOMETIDO A QUIMIOTERAPIA Y LA CALIDEZ DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE QUIRÚRGICO “DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO – 2019**

Satisfacción del Usuario sometido a Quimioterapia	Calidez						TOTAL	
	Muy eficiente		Eficiente		Poco eficiente		f	%
	f	%	f	%	f	%		
<b>Muy satisfecho</b>	9	25.7%	2	5.7%	1	2.9%	12	34.3%
<b>Satisfecho</b>	3	8.6%	1	2.9%	1	2.9%	5	14.3%
<b>Poco satisfecho</b>	1	2.9%	0	0.0%	16	45.7%	17	48.6%
<b>Insatisfecho</b>	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	2.9%
<b>TOTAL</b>	13	37.1%	3	8.6%	19	54.3%	35	100.0%

*Fuente: Cuestionario de Cuidado Humanizado y satisfacción aplicado a los usuarios sometidos a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019*

**GRÁFICO N°5.4**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOMETIDO A QUIMIOTERAPIA Y LA CALIDEZ DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE QUIRÚRGICO “DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO - 2019**



*Fuente: Análisis de datos del Instrumento – SPS V27*

Del 100%(35) de usuarios en estudio, el 37.1%(13) de usuarios percibe la calidez del cuidado humanizado como muy eficiente, de los cuales el 25.7%(9) de usuarios se siente muy satisfecho respecto a la atención de enfermería en quimioterapia, el 8.6%(3) satisfecho y el 2.9%(1) poco satisfecho. El 8.6%(3) de usuarios percibe la calidez del cuidado humanizado como eficiente, de los cuales el 5.7%(2) de usuarios se siente muy satisfecho respecto a la atención de enfermería en quimioterapia y el 2.9%(1) satisfecho. El 54.3%(19) de usuarios percibe la calidez del cuidado humanizado como poco eficiente, de los cuales el 2.9%(1) de usuarios se siente muy satisfecho respecto a la atención de enfermería en quimioterapia, el 2.9%(1) satisfecho, el 45.7%(16) poco satisfecho y el 2.9%(1) insatisfecho.

**TABLA N°5.5**

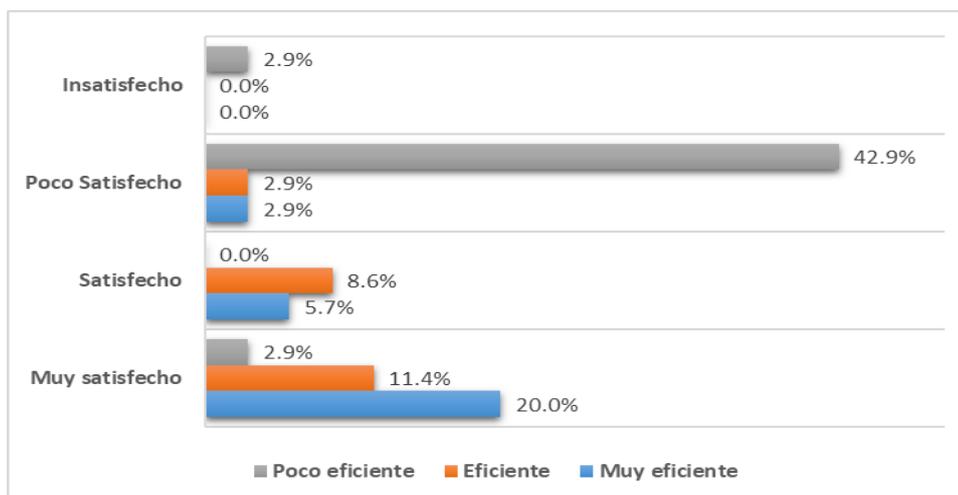
**EL CUIDADO HUMANIZADO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
SOMETIDO A QUIMIOTERAPIA EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA  
DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE QUIRÚRGICO “DANIEL  
ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO – 2019**

Cuidado Humanizado	Satisfacción del Usuario sometido a Quimioterapia								TOTAL	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy eficiente	7	20.0%	2	5.7%	1	2.9%	0	0.0%	10	28.6%
Eficiente	4	11.4%	3	8.6%	1	2.9%	0	0.0%	8	22.9%
Poco eficiente	1	2.9%	0	0.0%	15	42.9%	1	2.9%	17	48.6%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>34.3%</b>	<b>5</b>	<b>14.3%</b>	<b>17</b>	<b>48.6%</b>	<b>1</b>	<b>2.9%</b>	<b>35</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente: Cuestionario de Cuidado Humanizado y satisfacción aplicado a los usuarios sometidos a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019*

**GRÁFICO N°5.5**

**EL CUIDADO HUMANIZADO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
SOMETIDO A QUIMIOTERAPIA EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA  
DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE QUIRÚRGICO “DANIEL  
ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO - 2019**



*Fuente: Análisis de datos del Instrumento – SPS V27*

Del 100%(35) de usuarios en estudio, el 34.3%(12) de usuarios se presenta muy satisfecho respecto a la atención recibida en Quimioterapia por los profesionales de enfermería, de los cuales el 20.0%(7) de usuarios percibe el cuidado humanizado muy eficiente, el 11.4%(4) eficiente y el 2.9%(1) poco eficiente. El 14.3%(5) de usuarios se presenta satisfecho respecto a la atención recibida en Quimioterapia por los profesionales de enfermería, de los cuales el 5.7%(2) de usuarios percibe el cuidado humanizado muy eficiente y el 8.6%(3) eficiente. El 48.6%(17) de usuarios se presenta poco satisfecho respecto a la atención recibida en Quimioterapia por los profesionales de enfermería, de los cuales el 2.9%(1) de usuarios percibe el cuidado humanizado muy eficiente, el 2.9%(1) eficiente y el 42.9%(15) poco eficiente. El 2.9%(1) de usuarios se presenta insatisfecho respecto a la atención recibida en Quimioterapia por los profesionales de enfermería y percibe el cuidado humanizado poco eficiente.

## 5.2.Resultados inferenciales.

### Contraste de hipótesis específicas:

- $H_a$ : Existe relación directa entre el cuidado humanizado y la capacidad de respuesta del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.
- $H_0$ : No existe relación directa entre el cuidado humanizado y la capacidad de respuesta del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.

**Medidas simétricas**

		Valor	Error estandarizado o asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,720	,068	10,911	,000
N de casos válidos		35			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Con un p valor de 0.000 existe relación directa entre el cuidado humanizado y la capacidad de respuesta del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.

- $H_a$ : Existe relación directa entre el cuidado humanizado y la empatía del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.
- $H_o$ : No existe relación directa entre el cuidado humanizado y la empatía del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.

**Medidas simétricas**

	Valor	Error estandarizado o asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall N de casos válidos	,603	,097	6,056	,000
	35			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Con un p valor de 0.000 existe relación directa entre el cuidado humanizado y la empatía del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.

- $H_a$ : Existe relación directa entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidad de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.
- $H_o$ : No existe relación directa entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidad de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.

**Medidas simétricas**

	Valor	Error estandarizado o asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall N de casos válidos	,808	,052	14,601	,000
	35			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Con un p valor de 0.000 existe relación directa entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidad de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.

- $H_a$ : Existe relación directa entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidez de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.
- $H_o$ : No existe relación directa entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidez de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.

**Medidas simétricas**

	Valor	Error estandarizado o asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall N de casos válidos	,720 35	,090	8,185	,000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Con un p valor de 0.000 existe relación directa entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidez de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.

### 5.3.Otros tipos de resultados estadísticos.

**TABLA N°5.6**

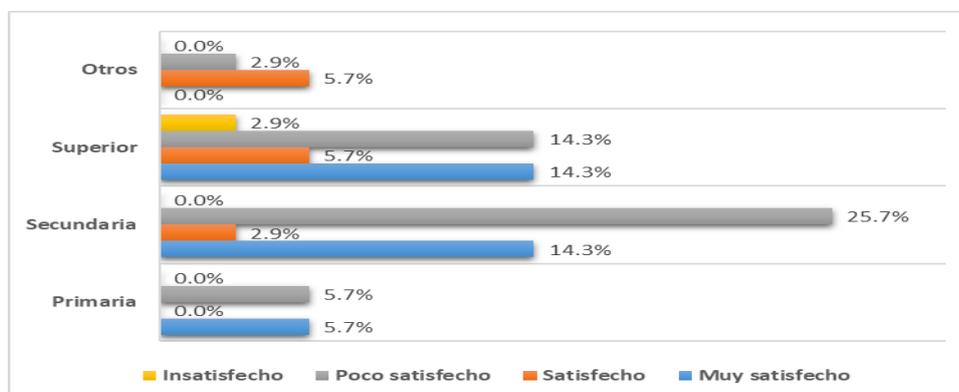
**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOMETIDO A QUIMIOTERAPIA EN  
EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA EN RELACIÓN AL GRADO DE  
INSTRUCCIÓN - HOSPITAL REGIONAL DOCENTE QUIRÚRGICO  
“DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO – 2019**

Satisfacción del Usuario sometido a Quimioterapia	Grado de Instrucción								TOTAL	
	Primaria		Secundaria		Superior		Otros			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Muy satisfecho</b>	2	5.7%	5	14.3%	5	14.3%	0	0.0%	12	34.3%
<b>Satisfecho</b>	0	0.0%	1	2.9%	2	5.7%	2	5.7%	5	14.3%
<b>Poco satisfecho</b>	2	5.7%	9	25.7%	5	14.3%	1	2.9%	17	48.6%
<b>Insatisfecho</b>	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	1	2.9%
<b>TOTAL</b>	4	11.4%	15	42.9%	13	37.1%	3	8.6%	35	100.0%

*Fuente: Cuestionario de Cuidado Humanizado y satisfacción aplicado a los usuarios sometidos a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019*

**GRÁFICO N°5.6**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOMETIDO A QUIMIOTERAPIA EN  
EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA EN RELACIÓN AL GRADO DE  
INSTRUCCIÓN - HOSPITAL REGIONAL DOCENTE QUIRÚRGICO  
“DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO – 2019**



*Fuente: Análisis de datos del Instrumento – SPS V27*

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados.

#### Correlación en estudio:

Cuidado humanizado y la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.

Medidas Simétricas	valor	Error estandarizado asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Tau-b de Kendall	0.692	0.098	7.257	0.000
N° de casos válidos	32 CASOS EN ESTUDIO - p = 0.000			

Se utiliza la prueba Tau b de Kendall para probar la hipótesis debido a que las variables cuidado humanizado y satisfacción del usuario sometido a quimioterapia se miden de manera ordinal y presentan un número igual de categorías.

#### a) Formulación de Hipótesis

- Hi: Existe relación directa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.
- Ho: No existe relación directa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de

Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.

**b) Establecimiento del nivel de significancia**

= 0.05

**c) Establecimiento de prueba estadística**

Prueba de hipótesis Tau b de Kendall que se utiliza cuando se trata de variables ordinales y con número de categorías iguales.

**d) Valor de Tau b Kendall calculado**

Tau b Kendall con un  $p = 0.000$

**e) Decisión estadística**

En función a la existencia de un p valor igual a 0.000, se acepta la hipótesis Alterna ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis Nula ( $H_0$ ).

**f) Conclusión**

Podemos concluir que existe relación directa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019. ( $p = 0.000$ )

## **6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.**

En acuerdo con los resultados de estudio llegamos a afirmar que es necesario la práctica holística del cuidado humanizado para velar por la satisfacción plena de los usuarios sometidos a tratamiento por quimioterapia, siendo estos procedimientos de nivel complejo y de mucho temor para los usuarios, es necesario fortalecer la parte humana de nuestros cuidados de enfermería que permitan al usuario sentirse seguro y en buenas manos al confiar su salud en nuestras capacidades de esta manera el estudio que tuvo como objetivo general determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.

Encontrando en los resultados que el 48.6%(17) de usuarios se presenta poco satisfecho respecto a la atención recibida en Quimioterapia por los profesionales de enfermería, de los cuales el 2.9%(1) de usuarios percibe el cuidado humanizado muy eficiente, el 2.9%(1) eficiente y el 42.9%(15) poco eficiente.

Los resultados muestran la necesidad de fortalecer nuestros cuidados, siendo el indicador marcador la parte humana que se ve debilitada por muchos factores, que sin justificar no deben afectar que disminuya nuestra intención de brindar cuidados humanos así la jornada laboral sea extenuante, como carga administrativa incontable, etc. nuestra vocación de servicio de prevalecer buscando estrategias para contrarrestar este siglo que

nos sumerge en la mecanicidad de los cuidados reflejándose en la insatisfacción de los usuarios quienes manifiestan y perciben un trato frío que solo cumple tratamientos médicos mas no se preocupa un poco más por lado humano que necesitan estos usuarios en condición delicada de salud y con pronóstico de la misma reservada.

Así lo demuestra también el estudio de García, K. y Esquén, L. (2016) que en sus resultados expone el 70% de los pacientes adultos perciben que la calidad del cuidado enfermero es regular, el 16.2% refiere que es malo, solo el 13.8% se siente satisfecho. Resultados preocupantes por tratarse de un Hospital de Nivel III. Requiriendo implementar planes de mejora que corrijan esta situación.

Como podemos apreciar los cuidados de enfermería a la fecha son un tanto mecánicos y ello es percibido por los usuarios algo que no podemos ser ajenos y es el gran reflejo de la evaluación de la satisfacción del usuario que año en año va haciéndose más negativa.

En ese sentido cave la necesidad de que los contextos hospitalarios y más aun de estos servicios críticos como el área de quimioterapia donde el apoyo humano es de gran importancia antes que el farmacológico, de allí la importancia de mejorar nuestros cuidados apostando por un cuidado humanizado y poner en práctica estándares de calidad que permitan el logro de la satisfacción plena de los usuarios sometidos a quimioterapia.

Podemos tomar de ejemplo al estudio de Pérez, E. y Sanfeliu, G. (2013) donde el estado de satisfacción de los usuarios frente a la atención

de enfermería fue del 97% y los niveles de satisfacción en promedio fueron 44,2 puntos (DE=5,2), denotando que la institución cumple estándares de calidad para con la atención de los usuarios.

Y ello se ve reflejado en la continuidad y deseos de lucha que mantienen los usuarios sometidos a sueroterapia por sentirse cuidados aun a pesar de su situación de salud, se suman a la lucha por sentirse apoyados y más aun escuchados.

### **6.3.Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.**

El informe final de Tesis presentado a la Universidad Nacional de Callao consideró factores éticos principales y secundarios: respeta los derechos de autoría en función al cumplimiento de la Normatividad VANCOUVER, la recolección de datos se procedió previa autorización del contexto de estudio a autoridades específicas aplicándose los instrumentos propuestos a los sujetos de estudio, por ultimo no hubo algún tipo de manipulación de datos y se respetó la normatividad interna de la Universidad Nacional del Callao.

## CONCLUSIONES

1. El 40.0%(14) de usuarios se presenta poco satisfecho respecto a la capacidad de respuesta de los profesionales de enfermería, de los cuales el 2.9%(1) de usuarios percibe el cuidado humanizado muy eficiente, el 2.9%(1) eficiente y 34.3%(12) poco eficiente.
2. El 45.7%(16) de usuarios se presenta poco satisfecho respecto a la empatía de los profesionales de enfermería, de los cuales el 2.9%(1) de usuarios percibe el cuidado humanizado muy eficiente, el 8.6%(3) eficiente y 34.3%(12) poco eficiente.
3. El 45.7%(16) de usuarios percibe la calidad del cuidado humanizado como poco eficiente, de los cuales el 42.9%(15) de usuarios se siente poco satisfecho respecto a la atención de enfermería en quimioterapia y el 2.9%(2) insatisfecho.
4. El 54.3%(19) de usuarios percibe la calidez del cuidado humanizado como poco eficiente, de los cuales el 2.9%(1) de usuarios se siente muy satisfecho respecto a la atención de enfermería en quimioterapia, el 2.9%(1) satisfecho, el 45.7%(16) poco satisfecho y el 2.9%(1) insatisfecho.
5. El 48.6%(17) de usuarios se presenta poco satisfecho respecto a la atención recibida en Quimioterapia por los profesionales de enfermería, de los cuales el 2.9%(1) de usuarios percibe el cuidado humanizado muy eficiente, el 2.9%(1) eficiente y el 42.9%(15) poco eficiente.

## RECOMENDACIONES

1. Se debe fortalecer la oportunidad para la atención holística de las necesidades de los usuarios, mediante estrategias de comunicación efectiva y empatía.
2. La empatía es la esencia de la práctica del cuidado humanizado, por lo tanto, debemos comprender la situación del usuario poniéndonos en la situación que cursa y los cambios emocionales bruscos producto de la enfermedad.
3. Como profesionales de la salud debemos capacitarnos continuamente para el manejo de procedimientos especiales en el abordaje de tratamiento por quimioterapia que permitan al usuario sentirse seguro de la atención que recibe.
4. Es necesario el desarrollo de los procedimientos clínicos de enfermería con acompañamiento de actitudes humanas que permitan brindar un cuidado de enfermería humanizado, de calidad y holístico; que permitan la satisfacción plena de los usuarios con tratamiento de quimioterapia.
5. Es necesario fortalecer el lado humano de la profesión de enfermería y salir del mecanicismo en el que estamos sumergidos, de lo contrario desarrollaremos actitudes negativas en los usuarios respecto a nuestra atención de enfermería, siendo el tratamiento con quimioterapia un escenario que genera depresión, debemos priorizar la humanización del cuidado antes del tecnicismo de nuestra labor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Malpica M. "Percepción del cuidado humanizado de enfermería por parte del paciente adulto con enfermedad oncológica hospitalizado en un IPS de IV Nivel". [Online].; 2017 [cited 2019 Mayo 01. Available from: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/32533/Percepci%C3%B3n%20del%20cuidado%20humanizado%20de%20enfermer%C3%ADa%20por%20parte%20del%20paciente%20adulto%20con%20enfermedad%20oncol%C3%B3gica%20hospitalizado%20en%20una%20ips%20de%20iv%2>.
2. Baldera M, Carranza R, Chero V. "Cuiaddo enfermero en pacientes que padecen cáncer terminal en Hospitales MINSA y ESSALUD. Chiclayo. Estudio Comparado 2015". [Online].; 2016 [cited 2019 Mayo 01. Available from: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/213/BC-TES-4037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
3. García V, Esquén L. "Percepción de la calidad del cuidado enfermero por parte del paciente adulto. Servicio de Oncología. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2016.". [Online].; 2016 [cited 2019 Mayo 01. Available from: [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3388/Garcia\\_Vidarte\\_y\\_Esquen\\_Barboza.pdf?sequence=7&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3388/Garcia_Vidarte_y_Esquen_Barboza.pdf?sequence=7&isAllowed=y).
4. Pérez E, Sanfeliu G. "Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del Caribe durante el segundo periodo del 2013". [Online].; 2013

- [cited 2019 Mayo 01. Available from: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2794/1/tesis%20final.pdf>.
5. Asto M, Bustinza Y. "Cuidado humanizado y satisfacción familiar de personas con cancer hospitalizados en ESSALUD Huancayo - 2018". [Online].; 2019 [cited 2019 Mayo 01. Available from: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5297/TESIS%20ASTO%20HUAROC%20-%20BUSTINZA%20MARQUEZ%20ENFERMER%20C3%8DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
  6. Soriano S. "Relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica del IREN Norte, 2017". [Online].; 2018 [cited 2019 Mayo 01. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17749/soriano\\_ls.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17749/soriano_ls.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
  7. Calderón R. "Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, Enero del 2018". [Online].; 2018 [cited 2019 Mayo 01. Available from: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2117/MAESTRO%20-%20Renatto%20Calder%20C3%B3n%20Pardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
  8. León L, Bazán D. "Cuidar - Cuidado de enfermería a pacientes con cáncer, Hospital Victor Lazarte Echegary". [Online].; 2017 [cited 2019 Mayo 01.

- Available from:  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8193/TESIS%20CUIDAR%20CUIDADO.pdf?sequence=1>.
9. Castillo J, Quiroz N. “Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018”. [Online].; 2018 [cited 2019 Mayo 01. Available from:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27803/Castillo\\_JJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27803/Castillo_JJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
  10. Zuñiga R. “Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - 2017”. [Online].; 2017 [cited 2019 Mayo 01. Available from:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8788/Zu%C3%B1iga\\_QR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8788/Zu%C3%B1iga_QR.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
  11. Mejía D, Rivera O. “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.”. [Online].; 2016 [cited 2019 Mayo 01. Available from:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>.
  12. Ugarte J. “Características del cuidado humanizado que brinda la enfermera según las personas viviendo con VIH en estadio sida tesis para optar el grado de maestro en gestión del cuidado en enfermería”. [Online].; 2015 [cited 2019

- Mayo 01. Available from:  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1038/Caracteristicas\\_UgarteChang\\_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1038/Caracteristicas_UgarteChang_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
13. Flores D. "Percepción sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Departamental de Huancavelica 2015". [Online].; 2015 [cited 2019 Mayo 01. Available from:  
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/448/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200053.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
14. Revista Cubana de Enfermería. "Jean Watson y la visión humana del cuidado". [Online].; 2015 [cited 2019 Mayo 01. Available from:  
<http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131>.
15. SlideShare. "Cuidado Humano Juan watson". [Online].; 2019 [cited 2019 Mayo 01. Available from: <https://es.slideshare.net/Modelos09/cuidado-humano-de-jean-watson>.
16. Hermosilla A, Mendoza R, Contreras S. "Instrumento para valoración del cuidado humanizado brindado por profesionales de enfermería a personas hospitalizadas". [Online].; 2016 [cited 2019 Mayo 01. Available from:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962016000300011](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000300011).
17. Seclén J, Darras C. "Satisfacción de usuarios de los servicios de salud". [Online].; 2005 [cited 2019 Mayo 01. Available from:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832005000200007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007).

18. SlideShare. "Dimensiones de la Calidad en Salud". [Online].; 2014 [cited 2019 Mayo 01. Available from: <https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud>.
19. Instituto Universitario - UAB. "Avedis Donabedian". [Online].; 2016 [cited 2019 Mayo 01. Available from: <https://www.fadq.org/nosotros-2/profesor-avedis-donabedian/>.
20. Instituto Nacional del Cancer. "Cuidados del paciente que recibe quioterapia". [Online].; 2014 [cited 2019 Mayo 01. Available from: [http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/eventos-inen/06102010\\_CUIDADO\\_PAC\\_QUIMIO.pdf](http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/eventos-inen/06102010_CUIDADO_PAC_QUIMIO.pdf).
21. Cancer.Net. "Quimioterapia". [Online].; 2018 [cited 2019 Mayo 01. Available from: <https://www.cancer.net/es/desplazarse-por-atenci%C3%B3n-del-c%C3%A1ncer/c%C3%B3mo-se-trata-el-c%C3%A1ncer/quimioterapia/qu%C3%A9-es-la-quimioterapia>.
22. Cota S, Mamani P. "Quimioterapia y radioterapia, definición y cuidados de enfermería". [Online].; 2017 [cited 2019 Mayo 01. Available from: <https://es.slideshare.net/paolamamanidavid/quimioterapia-y-radioterapia-cuidados-de-enfermeria>.
23. Ministerio de Salud. "Estudio de Satisfacción del usuario Externo SERVQUAL". [Online].; 2013 [cited 2019 Mayo 01. Available from:

[https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual\\_2013.pdf](https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf).

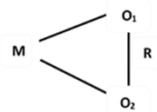
24. El Cuidado. "Jean Watson". [Online].; 2012 [cited 2019 Mayo 01. Available from: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/jean-watson.html>.
25. Hernandez, R, Fernández, C, Baptista, MdP. "Metodología de la Investigación Científica". [Online].; 2014 [cited 2019 Enero 01. Available from: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.

# **ANEXOS**

## ANEXO N°1

- **Matriz de consistencia.**

CUIDADO HUMANIZADO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOMETIDO A QUIMIOTERAPIA EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO “DANIEL ALCIDES CARRIÓN”, HUANCAYO – 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;"><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación directa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.</p>	<p>Cuidado Humanizado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Calidez</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Estudio cuantitativo no experimental.</p> <p style="text-align: center;"><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Descriptivo Correlacional. Responde al siguiente esquema:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     M --- O1     M --- O2     O1 --- R     O2 --- R             </pre> </div> <p>Donde:  <b>M:</b> Muestra  <b>O:</b> Observación de la variable  <b>r:</b> relación entre variables</p>
<p style="text-align: center;"><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado y la capacidad de respuesta del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado y la empatía</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Identificar la relación entre el cuidado humanizado y la capacidad de respuesta del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.</p> <p>2. Identificar la relación entre el cuidado humanizado y la empatía</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>1. Existe relación directa entre el cuidado humanizado y la capacidad de respuesta del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019.</p> <p>2. Existe relación directa entre el cuidado humanizado y la empatía</p>	<p>Satisfacción del usuario sometido a quimioterapia.</p> <p><b>Variables de control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Sexo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Empatía</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>POBLACIÓN</b></p> <p>38 usuarios sometidos a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico</p>

<p>del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidad de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidez de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019?</p>	<p>del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.</p> <p>3. Identificar la relación entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidad de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.</p> <p>4. Identificar la relación entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidez de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.</p>	<p>del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.</p> <p>3. Existe relación directa entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidad de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.</p> <p>4. Existe relación directa entre la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia y la calidez de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.</p>	<p>• Grado de instrucción.</p>		<p>“Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>35 usuarios sometidos a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.</p> <p><b>TÉCNICA</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario sobre Cuidado Humanizado.</li> <li>• Cuestionario sobre Satisfacción del usuario sometido a quimioterapia.</li> </ul> <p><b>PLAN DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística deductiva e inductiva.</li> <li>• Estadística inferencial.</li> </ul>
--	--	--	--------------------------------	--	--

## ANEXO N°2

- **Instrumentos validados.**

### **CUESTIONARIO N°1: CUIDADO HUMANIZADO APLICADO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ONCOLOGÍA**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

El cuidado humanizado responde a un conjunto de actividades clínicas encaminadas a ayudar al usuario a aceptar su situación de salud brindando cuidados con calidad y calidez.

#### **II. OBJETIVO**

Valorar el cuidado humanizado brindado a los usuarios sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.

#### **III. INSTRUCCIONES**

El presente cuestionario tiene una serie de enunciados a los cuáles Ud. debe de responder con sinceridad marcando con un aspa (X) según crea conveniente.

#### **IV. DATOS GENERALES**

**a) Edad**

- 1) De 18 a 25 años
- 2) De 26 a 35 años
- 3) De 36 años a más

**b) Sexo**

- 1) Femenino
- 2) Masculino

**c) Grado de instrucción**

- 1) Primaria
- 2) Secundaria
- 3) Superior
- 4) Otros

## V. DATOS ESPECIFICOS

ÍTEMS	Categorías		
	Siempre	A veces	Nunca
1. ¿Cuándo ingreso al servicio para internarse, la enfermera le brindo orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias?			
2. ¿La enfermera demuestra habilidad y destreza en el manejo de procedimientos clínicos realizados?			
3. ¿La enfermera coordina los cuidados de Ud. con otros profesionales de la salud?			
4. ¿La enfermera le da oportunidad para que Ud. exprese sus problemas?			
5. ¿Durante las 24 horas del día la enfermera está dispuesta a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos?			
6. ¿La enfermera le brinda tratamiento en el horario establecido?			
7. ¿La enfermera le explica el horario de trabajo rotativo, que tienen?			
8. ¿La enfermera le explica cómo su enfermedad afectara su capacidad para realizar sus actividades diarias?			
9. ¿La enfermera busca la participación de Ud. en sus cuidados?			
10. ¿La enfermera le brinda educación para los cuidados en el hogar, para cuando salga de alta?			
11. ¿La enfermera le pregunta cómo paso el turno anterior?			
12. ¿La enfermera le saludo por su nombre?			
13. ¿Cuándo la enfermera se le acerca le brinda alguna muestra de cariño?			
14. ¿La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisas suaves)?			
15. ¿El tono de voz de la enfermera es comprensivo?			
16. ¿La forma cómo le trata la enfermera le invita a expresar lo que está sintiendo?			
17. ¿Siente que la enfermera trata a todos los pacientes por igual?			
18. ¿Cuándo Ud. manifiesta sus preocupaciones, la enfermera le escucha?			
19. ¿La enfermera conversa con Ud. cuando le realizaba los procedimientos?			
20. ¿La enfermera en su actuar le hace sentir importante, como persona?			
<b>TOTAL</b>			

uente: Elaboración Propia.

### EVALUACIÓN

- |                   |                        |
|-------------------|------------------------|
| 1. Muy eficiente  | (De 33 Pts. a 40 Pts.) |
| 2. Eficiente      | (De 25 Pts. a 32 Pts.) |
| 3. Poco eficiente | (De 17 Pts. a 24 Pts.) |
| 4. Deficiente     | (De 9 Pts. a 16 Pts.)  |
| 5. Muy deficiente | (De 0 Pts. a 8 Pts.)   |

**CUESTIONARIO N°2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOMETIDO A  
QUIMIOTERAPIA APLICADO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE  
ONCOLOGÍA**

**I. INTRODUCCIÓN**

La satisfacción del usuario es el indicador clave de evaluación de los cuidados recibidos en el contexto hospitalario, responde al grado en que las necesidades de los usuarios son satisfechas en la mejor medida posible.

**II. OBJETIVO**

Valorar la satisfacción del usuario sometido a quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.

**III. INSTRUCCIONES**

El presente cuestionario tiene una serie de enunciados a los cuáles Ud. debe de responder con sinceridad marcando con un aspa (X) según crea conveniente.

**IV. DATOS ESPECIFICOS**

ÍTEMS	Categorías		
	Siempre	A veces	Nunca
1. Siente que los profesionales de enfermería demuestran dominio amplio sobre los procedimientos clínicos que le administran.			
2. Cuando Ud., le realizaba una pregunta a la enfermera(o), le contestaba con términos sencillos que podía Ud., entender.			
3. Las enfermeras(os) mostraban preocupación porque se le brindaran los alimentos adecuados.			
4. Si Ud., tenía mucho dolor y le pedía a la enfermera(o) que lo atienda, ella (él) lo hacía de manera casi inmediata.			
5. Cuando sus familiares lo visitaban, las enfermeras(os) tenían un trato cordial hacia ellos.			
6. Observaba que las enfermeras(os) se preocupaban porque Ud., descansara.			
7. El ambiente donde estaba Ud., internado, lo observaba limpio.			
8. Las enfermeras(os) se preocupaban porque el ambiente donde Ud., estaba internado se encontrará limpio.			
9. El ambiente donde Ud., se encontraba internado tenía buena iluminación.			

10. Ud. cree que la atención brindada por las enfermeras(os) era la necesaria.			
11. El comportamiento de los profesionales de enfermería le inspira confianza.			
12. El comportamiento de los profesionales de enfermería le inspira seguridad.			
13. Los profesionales de enfermería demuestran igualdad al momento de atenderlo.			
14. Los profesionales de enfermería demuestran conocimientos bastos acerca de los procedimientos que realizan			
15. Los profesionales de enfermería demuestran destreza al desarrollar un procedimiento clínico.			
16. Los profesionales de enfermería le dotan de la confianza necesaria para resolver sus incertidumbres.			
17. Los profesionales de enfermería le mantienen en comunicación constante con sus familiares.			
18. Los profesionales de enfermería muestran un trato afectuoso al momento de brindarle los cuidados.			
19. Los profesionales de enfermería agotan sus esfuerzos por mejorar su pronóstico de salud.			
20. Los profesionales de enfermería le brindan información específica sobre su estado de salud.			
<b>TOTAL</b>			

**Fuente:** Elaboración Propia.

### **EVALUACIÓN**

1. Muy satisfecho (De 33 Pts. a 40 Pts.)
2. Satisfecho (De 25 Pts. a 32 Pts.)
3. Poco satisfecho (De 17 Pts. a 24 Pts.)
4. Insatisfecho (De 9 Pts. a 16 Pts.)
5. Muy insatisfecho (De 0 Pts. a 8 Pts.)





## ANEXO N°5

- Otros anexos necesarios de acuerdo a la naturaleza del problema.

### JUICIO DE EXPERTO – PRUEBA BINOMIAL DE INSTRUMENTOS

ENUNCIADOS	NUMERO DE JUECES					SUMA	PROBABILIDAD
	juez1	juez2	juez3	juez4	juez5		
item1	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item2	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item3	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item4	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item5	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item6	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item7	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item8	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item9	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item10	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item11	1	1	1	1	1	5	0.0078125
						<b>Sumatoria</b>	0.0859375
						<b>p-valor</b>	0.0171875

INTERPRETACIÓN		
EL p valor es igual a la sumatoria de probabilidades entre la cantidad de jueces evaluadores.	El valor de p debe de ser menor igual a $p=0.05$	Como el p calculado = 0.02 es menor que el p valor estándar de $p=0.05$ el instrumento es válido para su aplicación

**ANALISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTO – CUIDADO HUMANIZADO**

Muestra	Calidad										Calidez									
	N°1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
N°2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
N°3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
N°4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
N°5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
N°6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
N°7	1	1	1	1	1	2	2	1	0	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
N°8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
N°9	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
N°10	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
N°11	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
N°12	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
N°13	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
N°14	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2
N°15	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.963	20

**RESULTADO: Excelente confiabilidad**

**ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTO – SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOMETIDO A QUIMIOTERAPIA**

Muestra	Capacidad de Respuesta										Empatía									
N°1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
N°2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
N°3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
N°4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
N°5	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
N°6	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
N°7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
N°8	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
N°9	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
N°10	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
N°11	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
N°12	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
N°13	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	
N°14	0	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	
N°15	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.967	20

**RESULTADO: Excelente confiabilidad**

## AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DEL INSTRUMENTO

SOLICITO: autorización para realizar encuesta a pacientes en servicio de oncología

Señora: DIRECTORA DEL HOSPITAL R.D.C.Q. "DANIEL ALCIDES CARRION HUANCAYO"

Señora directora reciba usted un cálido y afectuoso saludo y al mismo tiempo permítame exponerle lo siguiente:

Yo, Judith Jiménez Izarra, licenciada en enfermería, con DNI N° 47164689, CEP: 85807, y Rosario Chela Taipe Mayhuasca, con DNI N° 42715883, CEP 62063, realizando la ejecución del proyecto de investigación para optar el título de la especialidad de Enfermería en Oncología, titulado CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA SEGÚN OPINION DE LOS PACIENTES SOMETIDOS A QUIMIOTERAPIA EN EL SERVICIO DE ONCOLOGIA DEL HOSPITAL R.D.C.Q. "DANIEL ALCIDES CARRION HUANCAYO 2019".

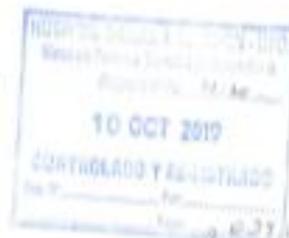
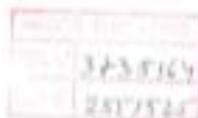
Por tal motivo: solicitamos permiso para realizar las encuestas dirigidas a los pacientes del servicio de oncología y así concluir con la ejecución del proyecto de investigación.

Por tanto, agradeceré a usted acceda mi solicitud teniendo en cuenta que dicha actividad será en beneficio del paciente y del personal de salud.

Se adjunta:

- Proyecto de investigación
- Instrumento de evaluación
- Consentimiento informado

Lic. Enf. Rosario Taipe Mayhuasca



## EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

### Aplicación de Instrumentos



