



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**ENFERMERÍA**

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS AMBULATORIOS  
SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL  
NACIONAL, LIMA 2025

SATISFACTION OF NURSING CARE IN OUTPATIENT ONCOLOGY  
PATIENTS AT THE NATIONAL HOSPITAL, LIMA 2025

TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ENFERMERÍA

AUTORES

ANGIE LUCERO MELANY LOPEZ VARGAS

NAOMI ANAYELI PRINCIPE ROJAS

ASESOR

CARLOS CHRISTIAN MELGAR MORAN

LIMA - PERÚ

2026



## **JURADO**

Presidente: DR. MARIA ANGELA ROXANA FERNANDEZ PACHECO

Vocal: MG. MIGUEL ANGEL ALBINO LOPEZ

Secretario: MG. PATRICIA SOLEDAD OBANDO CASTRO

Fecha de Sustentación: 21 de mayo de 2026

Calificación: Aprobado

**ASESOR DE TESIS**

**ASESOR**

MG. CARLOS CHRISTIAN MELGAR MORAN

Departamento Académico de Enfermería

ORCID: 0000-0003-3293-6316

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres Luis y Mirtha por darme la vida, ser mi apoyo incondicional y mi motor a lo largo de toda mi carrera, prácticas e internado.

Cuyo amor, esfuerzo y sacrificio han sido base de todas mis metas. A mis

hermanos Luis Ángel y Maricielo quienes siempre creyeron en mí, me acompañaron en las desveladas y me ayudaron en las actividades que tenía.

A mi mamita Martha quien luchó contra esta enfermedad, fue mi inspiración de valentía y fuerza, un beso al cielo.

A mi familia y amigos por las risas, el café, los desahogos y por recordarme que esto también era parte del aprendizaje.

**Angie Lucero Melany Lopez Vargas**

Dedico este trabajo a mis padres, Gladys y Alfredo, por su amor, esfuerzo y apoyo incondicional. Como enfermeros, me mostraron con el ejemplo el valor de cuidar con empatía, entrega y dignidad. Gracias a su vocación, crecí admirando esta profesión y hoy en día camino sobre las huellas que dejaron con orgullo y dedicación.

A mis hermanos, Yaneli y Erick, por acompañarme con cariño y confianza a lo largo de este y proceso. Y a Canela, quien en vida fue mi compañera fiel y fuente de consuelo; su recuerdo me acompañó en cada paso de este extenso recorrido.

**Naomi Anayeli Principe Rojas**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Dios por guiarnos y darnos fortaleza durante todos los momentos.

Agradecemos a la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería a los maestros que fueron parte de nuestra formación por brindarnos conocimientos y consejos para ser una buena profesional.

Agradecemos al Mg. Carlos Christian Melgar Moran por ser nuestro asesor, por brindarnos las pautas, consejos y el apoyo constante durante el proceso de elaboración de la presente tesis.

Al Hospital Nacional Arzobispo Loayza, por brindarnos la oportunidad de realizar este estudio en su institución y, especialmente, a todos los pacientes que participaron y compartieron sus experiencias con nosotras.

A la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería, y a cada docente que formó parte de nuestra formación profesional, por sus enseñanzas, consejos y dedicación a lo largo de estos años.

## **FUENTES DE FINANCIAMIENTO**

El trabajo de investigación fue autofinanciado por las autoras.

## **DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES**

Las autoras del proyecto de investigación declaran no tener conflicto de intereses de carácter personal, financiero o profesional.

# DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD



UNIVERSIDAD PERUANA  
CAYETANO HEREDIA

## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Los egresados:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES
1.	LOPEZ VARGAS ANGIE LUCERO MELANY
2.	PRINCIPE ROJAS NAOMI ANAYELI

Pertencientes al programa de la **CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**, autores del trabajo titulado: **SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS AMBULATORIOS SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA 2025** el cual ha sido elaborado, sustentado y aprobado, según corresponda, para optar por el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA** bajo la modalidad de **TESIS**.

En calidad de docente asesor de la Universidad Peruana Cayetano Heredia:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES DEL DOCENTE	FACULTAD	NIVEL DE ASESORÍA
1.	MELGAR MORAN CARLOS CHRISTIAN	ENFERMERÍA	ASESOR

Declaramos que el contenido del presente documento es original y que las citas y referencias a otros autores cumplen con las normas académicas establecidas. En ese sentido, hacemos constar que:

- El documento presenta un porcentaje de similitud de **23%**, según el reporte emitido por el software **Turnitin®** (identificador de entrega: **trn:oid:::1:3590712788**; fecha de entrega: **09-06-2026**).
- Tras una revisión detallada del reporte y del contenido del trabajo en cuestión, no se han identificado indicios de plagio.
- Se certifica que el documento respeta los principios de integridad académica y cumple con los requisitos institucionales de originalidad.

Lugar y fecha: **Lima, 09 de junio del 2026.**

Firma del asesor

N° DNI: 44657726

ORCID: 0000-0003-3293-6316



## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS.....	11
III. .MATERIAL Y MÉTODOS.....	12
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	25
LIMITACIONES.....	26
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27
VIII. TABLAS.....	31
ANEXOS	

## RESUMEN

**Introducción:** La satisfacción del paciente oncológico es un indicador clave que refleja la atención profesional enfermero y evaluarla permite orientar mejoras en la atención y el cuidado brindado. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente oncológico ambulatorio sobre los cuidados de enfermería que reciben en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2025. **Metodología:** Estudio cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal. Participaron 150 pacientes que reciben quimioterapia ambulatoria en el servicio de Oncohematología. Se utilizó el cuestionario “Satisfacción del usuario”, el cual fue aplicado en la sala de espera, previa administración del tratamiento. **Resultados:** El 54% de los participantes están satisfechos con los cuidados de enfermería. Se destaca la dimensión Mantiene relación de confianza donde el 62,7% estuvieron satisfechos. En Accesibilidad el 72,6% de los pacientes indicaron que la enfermera siempre le escucha con atención cuando le informa sobre molestias y preocupaciones. Sin embargo, en Explica y Facilita el 53,3% de las enfermeras nunca proporcionaron a los pacientes algún material educativo sobre su tratamiento. En Se anticipa el 73,3% indicaron que la enfermera siempre demuestra habilidad para el cumplimiento de las funciones. No obstante, solo 28,6% identifica siempre el nombre de la enfermera que lo atiende **Conclusiones:** La mayoría de los participantes expresó satisfacción con los cuidados. No obstante, se evidenciaron áreas de mejora; identificar el nombre de las enfermeras y la entrega de material educativo. Fortalecer estos aspectos permitirá una mejor experiencia y contribuyendo a la recuperación.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente, paciente oncológico, cuidado de enfermería, quimioterapia.

## ABSTRACT

**Introduction:** Oncology patient satisfaction is a key indicator that reflects professional nursing care. Evaluating it allows for improvements in the care provided. **Objective:** To determine the level of satisfaction of outpatient oncology patients with the nursing care they receive at the Arzobispo Loayza National Hospital, Lima 2025. **Methodology:** A quantitative study with a descriptive and cross-sectional design. One hundred and fifty cancer patients receiving outpatient chemotherapy in the Oncohematology Service participated. The "User Satisfaction" questionnaire was used with a Cronbach's alpha of 0.908 and consisted of 25 questions. It was administered in the waiting room, prior to treatment administration. **Results:** It was evident that 54% of participants were satisfied with the nursing care. The Maintains a Relationship of Trust dimension stands out, with 62.7% being satisfied. In accessibility, 72.6% of patients indicated that the nurse always listens attentively when they report discomfort and concerns. However, in Explain and Facilitate, 53.3% of nurses never provided patients with any educational materials about their treatment. In Anticipate, 73.3% indicated that the nurse always demonstrates skill in performing their duties. However, only 28.6% always identify the name of the nurse treating them. **Conclusions:** The majority of participants expressed satisfaction with the care they received. However, areas for improvement were evident: identifying the nurses' names and providing educational materials. Strengthening these aspects will allow for a better experience and contribute to recovery.

**Keywords:** Patient satisfaction, oncology patient, nursing care, chemotherapy.

## I. INTRODUCCIÓN

El cáncer es considerado como la enfermedad con mayor causa de muerte en el mundo, se le atribuyen casi 10 millones de defunciones por año. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el cáncer abarca una amplia gama de enfermedades que pueden afectar a cualquier parte del cuerpo y se caracteriza principalmente debido a la multiplicación irregular de células en el cuerpo, y con sintomatología silenciosa en su fase inicial; por ende, su alto nivel de mortalidad (1). Según el Global Cancer Observatory (2) reportó que, en el 2020, hubo una incidencia de 211,8 casos por 100 mil habitantes y seguiría con una tendencia a seguir incrementando, se proyecta el diagnóstico de 125 164 casos para el año 2040.

Por otra parte, el Perú ocupa el cuarto puesto con mayor número de casos en todo Latinoamérica y el Caribe; de acuerdo con el Ministerio de Salud (3) durante el 2022, se registró más de 10 mil casos nuevos en 62 hospitales de Lima; específicamente, el Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) reportó 915 casos. Además, un total de 4076 pacientes fueron atendidos en el área de consultorio externo por personal no médico del servicio de oncohematología.

En ese contexto, los pacientes oncológicos requieren una atención de enfermería eficiente y oportuna durante la administración de quimioterapia, la cual comprende diversos esquemas terapéuticos que actúan en distintas fases del ciclo celular al ser administrados por vía sanguínea para combatir células cancerosas. Este procedimiento puede durar entre 30 minutos y 6 horas, tiempo en el que el personal de enfermería debe brindar vigilancia continua desde el ingreso del paciente hasta

la culminación del tratamiento. Entre los fármacos más utilizados se encuentran los taxanos, alcaloides de la vinca, agentes alquilantes y antimetabolitos. No obstante, a pesar de su efectividad terapéutica, estos medicamentos pueden generar efectos adversos importantes como náuseas, pérdida de cabello, mucositis, entre otros (4).

el año 2019, según un estudio del nivel de satisfacción de usuarios del HNAL, se utilizó el instrumento SERVQUAL que determina el nivel de satisfacción, los resultados indicaron un 53,8% de insatisfacción. Estas evaluaciones anuales se vieron detenidas con la llegada del nuevo coronavirus de 2019 (COVID-19); para el mes de noviembre de 2022, este nivel aumentó a un 66,5% debido a, prioritariamente, una inadecuada comunicación, cobertura de salud, etc (5).

El HNAL, ubicado en la Av. Alfonso Ugarte 848, Lima 15082, es una institución sanitaria que brinda atención especializada mediante diversos servicios orientados a una atención integral y de calidad. Cuenta con el servicio de Oncohematología, situado en el tercer piso del pabellón principal, el cual dispone de tres consultorios de medicina externa oncológica, oficina de programación y jefatura, área de mantenimiento, zona de espera y tres ambientes para quimioterapia, administración de hierro e inyectables quimioterapéuticos. El servicio funciona en dos turnos diarios, mañana y tarde. En cada jornada laboran cuatro enfermeras, incluyendo una jefa de servicio y una encargada de programación. Dos enfermeras cumplen funciones asistenciales.

En relación con la organización del cuidado, según un estudio realizado por Ormeño en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen en el 2020, publicado en la revista de Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado de Enfermería (31) La ratio enfermera-paciente para la atención en sala de procedimientos de quimioterapia, es de una enfermera por cada ocho pacientes. En el servicio de oncohematología se observa una distribución similar, donde cada enfermera atiende en promedio a siete pacientes por turno en las salas de procedimientos A y B.

Dentro del servicio de Oncohematología, específicamente en el área de administración de quimioterapia, los pacientes acuden de manera ambulatoria para recibir su tratamiento, el cual se establece de acuerdo con el esquema terapéutico indicado según su diagnóstico y condición clínica. En esta área, los esquemas quimioterapéuticos más utilizados son AC-T (doxorubicina + ciclofosfamida, seguido de paclitaxel o docetaxel), R-CHOP (rituximab + ciclofosfamida + doxorubicina + vincristina + prednisona) y ABVD (adriamicina [doxorubicina] + bleomicina + vinblastina + dacarbazina).

El esquema AC-T se emplea principalmente en pacientes con cáncer de mama. Cada sesión tiene una duración aproximada de 2 a 5 horas, con una frecuencia de administración que varía entre 7 y 14 días, pudiendo extenderse el tratamiento hasta por un periodo de 6 meses. Por su parte, el esquema R-CHOP se utiliza con mayor frecuencia en pacientes diagnosticados con linfoma no Hodgkin. Cada sesión presenta una duración de 4 a 8 horas y se administra generalmente cada 21 días, con una duración total del tratamiento que puede oscilar entre 4 y 6 meses, dependiendo

del número de ciclos indicados. Finalmente, el esquema ABVD está dirigido principalmente a pacientes con linfoma de Hodgkin. Cada sesión tiene una duración aproximada de 3 a 6 horas, con una frecuencia de administración de 15 a 28 días, pudiendo alcanzar una duración total de hasta 6 meses.

En relación con la dinámica de atención, durante un turno habitual, el paciente es previamente programado y, al ingresar al servicio, permanece inicialmente en la sala de espera. Posteriormente, se realiza el monitoreo de las funciones vitales y, si estas se encuentran dentro de los rangos normales, el paciente es trasladado a la sala de administración de quimioterapia. En esta área, se inicia la hidratación mientras se prepara el tratamiento quimioterapéutico; una vez disponible, se procede a su administración. Al finalizar, se continúa con la hidratación, se efectúa un nuevo control de las funciones vitales y, finalmente, el paciente se retira del servicio. En el estudio realizado por Hermosilla y Sanhueza (6) en el 2020, se analizaron 12 artículos que exploran la experiencia de los pacientes oncológicos y la vivencia de los cuidados de enfermería; luego de los análisis, se considera que, se debe de tomar en cuenta al sufrimiento y dolor como uno de los ejes más importantes para tener en cuenta en el cuidado de pacientes con cáncer; además de que, esto propone un perfeccionamiento de competencias de comunicación.

Actualmente, la satisfacción se considera como un indicador de servicio prestado, esta evaluación de la persona que recibe los cuidados de la salud, cual se ve condicionada por distintos factores como: trato, cuidado y ambiente, es así como diferentes usuarios puedan tener diferentes niveles de satisfacción de una misma

atención. Para la profesión de enfermería, el resultado de esta satisfacción es de gran importancia para el cuidado debido a que es la esencia de la profesión, pues comprende la atención personalizada y en cooperación de familias, grupos y comunidades; no requiere tener solamente un enfoque biomédico sino también uno holístico.

El cáncer repercute en todas las dimensiones de la salud humana, por lo que demanda cuidados integrales orientados a satisfacer las múltiples necesidades del paciente. En este sentido, Watson, citado por Lobo-Osorio et al. (7), señala que la enfermería no solo debe sustentarse en bases científicas, académicas y clínicas, sino también en principios humanos y éticos propios del ámbito sanitario. Asimismo, destaca que el profesional de enfermería cumple un rol fundamental en la promoción y protección de la salud, así como en la recuperación del paciente. Desde esta perspectiva, el cuidado implica establecer una relación de apoyo y acompañamiento humano. Además, busca generar un entorno favorable que promueva el bienestar integral.

En este sentido, el vínculo de confianza entre la enfermera y el paciente no se establece en un único encuentro, sino que se construye de manera progresiva a través de interacciones repetidas. Según la teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau, la relación terapéutica se desarrolla mediante fases sucesivas que implican comunicación continua, contacto frecuente y fortalecimiento del vínculo, lo que permite consolidar la confianza. Por ello, la repetición de

experiencias de cuidado favorece el desarrollo de una relación más sólida entre el paciente y el profesional de enfermería (32).

Se define como cuidado a las acciones intencionales que generan seguridad física y emocional; es la esencia del cuidado de enfermería basado en la evidencia científica con un enfoque integral, garantizando el involucramiento del paciente oncológico durante el proceso de la neoplasia; Con este enfoque, se amerita poder evaluar las necesidades físicas, fisiopatológicas, emocionales, psicológicas y espirituales del paciente en su complejidad para brindar cuidados adecuados (8). Todo lo mencionado debe estar presente permanentemente porque padece una neoplasia conlleva a un escenario marcado por la angustia y una conciencia en la proximidad de la muerte (9).

Es importante reflexionar sobre quienes reciben quimioterapia ya que se debería educar sobre las medidas correspondientes durante el tratamiento, además, es importante que se reconozca los efectos adversos que pueda tener durante la administración con la finalidad de evitar complicaciones. Esto busca favorecer un ambiente correcto y que genere confianza, así puedan expresar las dudas que tengan durante la administración (10).

En este contexto los profesionales de enfermería deben tener los conocimientos adecuados acerca del tratamiento de quimioterapia, desarrollar habilidades para interactuar positivamente con otras personas, tener escucha activa y respuestas empáticas. Esto ayudará a aportar a que los pacientes no pierdan la esperanza. Para

la medición de la satisfacción se han definido 6 dimensiones denominadas: accesibilidad; explica y facilita; conforta; se anticipa; mantiene relación de confianza; monitorea y hace seguimiento.

La accesibilidad constituye el vínculo entre los servicios de salud y los usuarios, evaluándose como satisfactoria cuando existe apoyo oportuno, aspecto especialmente complejo en pacientes oncológicos, quienes requieren comunicación constante con enfermería para resolver inquietudes y necesidades (11). La dimensión explica y facilita implica brindar información clara sobre enfermedad, tratamientos y procedimientos, promoviendo el autocuidado y la solicitud de ayuda (12). El confort comprende intervenciones farmacológicas y no farmacológicas orientadas al bienestar físico y emocional del paciente (13). Se anticipa se refiere a la capacidad de enfermería para prever necesidades y ofrecer cuidados oportunos (14). Mantiene relación de confianza alude a generar cercanía, trato individualizado y seguridad en el paciente. Monitoreo y seguimiento engloba actividades de control, planificación, ejecución de procedimientos y administración de tratamientos durante todo el proceso asistencial (15).

Se realizó la búsqueda bibliográfica de antecedentes nacionales e internacionales, encontrándose que en: En Perú, Osorio (16) en el 2022 mediante un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, determinaron la relación entre el grado de satisfacción de 160 paciente oncológico y los cuidados de las enfermeras de una clínica de Lima; aplicaron el cuestionario llamado “Encuesta de satisfacción de los pacientes”. Los resultados reflejan que 88,1% de los pacientes tienen un nivel de satisfacción bueno;

11,9% nivel regular. En la dimensión “competencia” obtuvo un 31,3% de nivel regular y malo. Esto indica la importancia de tomar en cuenta la dimensión para mejorar en aspectos como tacto, comodidad y confort.

En Perú, Lluén (17) en el 2023 mediante un estudio cuantitativo no experimental, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas ubicado en Lima; participaron 250 pacientes oncológicos a quienes se les aplicó el cuestionario de satisfacción. Los autores concluyeron que el 90,2% de los encuestados manifestaron sentirse satisfechos, mientras que solo un 9,8% reportaron un nivel de satisfacción media. Esto sugiere que en general la experiencia de los pacientes fue relativamente positiva, alcanzando las expectativas del cuidado brindado durante su tratamiento.

En Perú, Arizabal (18) en el 2021, mediante un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, determinaron el nivel de satisfacción de 146 pacientes atendidos en el servicio de oncología del hospital Antonio Lorena Cusco; Aplicaron el cuestionario de Service Quality Model (SERVQUAL). Los resultados reflejan 72,5% presentaron un nivel de satisfacción alto; Sin embargo, una de las escalas con menor satisfacción fue “seguridad” con un 56%. Esto indica que se debe tomar en cuenta esta subescala para mejorar la atención de enfermería.

En Brasil, Ferreira (19) Durante 2019 al 2022, mediante un estudio cuantitativo de corte transversal, evaluaron la satisfacción de 200 usuarios del servicio de

Quimioterapia del Hospital Universitario de Brasil; aplicaron el Instrumento de Satisfacción del Paciente (PSI). Los resultados reflejaron un alto grado de satisfacción mayor al 90% en la que se destacan dominio educativo, técnico y confianza; Sin embargo, el ítem 11 “Me gustaría que el equipo me diera más información sobre mi tratamiento” de la escala “habilidad educacional” fue la que menor satisfacción obtuvo 24,7%. Esto indica la necesidad de tomar en cuenta esta subescala.

En Argentina, Tognarelli et al. (20), durante el 2021, mediante un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal determinaron la percepción de 45 pacientes oncológicos hospitalizados sobre los cuidados de enfermería de una institución privada; aplicaron el cuestionario de Caring Assessment Instrument (CARE-Q). Los resultados reflejan que la escala “monitorea y hace seguimiento” obtuvo un 71% de siempre satisfecho; sin embargo, una de las escalas con menor satisfacción fue “explica y facilita” con un 41%. Esto indica que se debe tomar en cuenta esta subescala para mejorar en la siguiente atención de enfermería.

En Ecuador, Alcalde et al. (21) durante el 2021, mediante un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal determinaron la percepción de 216 pacientes oncológicos sobre la calidad de cuidados de enfermería del Austro Ecuatoriano; aplicaron el cuestionario de la calidad de cuidados de enfermería (CUCACE). Los resultados reflejan que 65,3% de los participantes expresan como positivo dentro de la dimensión "la satisfacción"; Sin embargo 14,8% indicaron una percepción

negativa y el 19,9% lo expresaron como neutro. Por lo tanto, esto indica que existe opciones de búsqueda de mejora y se debe de tomar en cuenta esta subescala.

En ese contexto, la investigación formula la siguiente interrogante: **¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería que reciben en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2025?**

La investigación aporta teóricamente información actualizada sobre la satisfacción de pacientes oncológicos ambulatorios respecto a los cuidados de enfermería, sirviendo como antecedente para futuras investigaciones. Presenta implicancia práctica al desarrollarse en una institución con alta demanda asistencial, orientándose a mejorar el cuidado y la relación enfermero-paciente. Asimismo, contribuye al crecimiento profesional y personal del personal de enfermería. Posee relevancia social al promover la reflexión sobre la importancia de la satisfacción del paciente y la implementación de estrategias que fortalezcan la confianza en la atención de salud. Asimismo, brinda un aporte metodológico mediante la validación de un instrumento que permite medir cuantitativamente la satisfacción y facilita comparación en investigaciones posteriores.

## II. OBJETIVOS

### 2.1 General

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería que acuden al Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2025.

### 2.2. Específicos:

- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería en la dimensión accesibilidad.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería en la dimensión explica y facilita.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería en la dimensión se anticipa.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería en la dimensión conforta.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería en la dimensión Establece relación de confianza.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería en la dimensión Monitorea y hace seguimiento.

### **III. MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **3.1 DISEÑO DE ESTUDIO**

Se desarrolló un estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal, el cual describió los fenómenos mediante resultados numéricos. La información fue recolectada en un periodo determinado de tiempo (22).

#### **3.2 POBLACIÓN**

El estudio estuvo constituido por 284 pacientes oncológicos que recibieron tratamiento ambulatorio de quimioterapia en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Siendo el promedio de pacientes oncológicos atendidos por mes (Julio – diciembre 2024) según reporte de la Jefatura de enfermería del servicio de Oncohematología. Así mismo se consideraron los siguientes criterios:

##### **Criterios de inclusión**

- Hombres y mujeres mayores de 18 años que recibieron quimioterapia ambulatoria en el servicio oncohematología.
- Quienes asistieron como mínimo a tres sesiones de quimioterapia en el hospital.
- Quienes aceptaron participar en el estudio de investigación de forma voluntaria previa firma del consentimiento informado.

##### **Criterios de exclusión**

- Pacientes que tuvieran como diagnóstico adicional alguna enfermedad de índole mental en su historia clínica
- Pacientes que cambiaron a otra modalidad de tratamiento oncológico.
- Pacientes que recibieron otro tipo de tratamiento oncológico.

### **3.3 Muestra**

Se utilizó un muestreo de tipo probabilístico, calculado a partir de la fórmula aleatoria simple (Anexo 01) resultando 150 pacientes oncológicos que recibían tratamiento ambulatorio de quimioterapia en el servicio de oncohematología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Los participantes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, por conveniencia. Para garantizar el cumplimiento de los criterios de selección se revisaron las historias clínicas de los pacientes, garantizando la confidencialidad de la información.

### **3.4 Procesamiento y técnicas de recolección:**

Se usó la encuesta, utilizando el cuestionario “Encuesta de satisfacción del cuidado de enfermería Elaborado por Arteaga (2003)”, posteriormente validado y modificado por Osorio (16) en Perú en 2022; demostró una confiabilidad significativa (Alfa de Cronbach 0,908 y valor R de Finn 0,8).

Recogió datos de sexo, edad y grado de instrucción, e incluye 25 enunciados que evalúan seis dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento. La modalidad de respuesta es mediante la escala Likert con opciones nunca = 0, a veces = 1, frecuentemente = 2 y siempre = 3 (Anexo 3). El nivel de satisfacción se clasificó en satisfecho (51–75 puntos), medianamente satisfecho (26–50 puntos) e insatisfecho (0–25 puntos).

### **3.5.Procedimiento:**

La recopilación de datos se realizó tras la aprobación del asesor y la Unidad de Investigación de la Facultad de Enfermería, con registro en SIDISI código 213269, y con autorización del Comité Institucional de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Constancia CIEI N.º 533-40-24) y del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (Carta N.º 005-DG-HNAL/2025).

El estudio se llevó a cabo en el servicio de Oncohematología. Los pacientes fueron seleccionados mediante la revisión de la historia clínica, considerando los criterios de inclusión y exclusión. Posteriormente fueron abordados en la zona de espera antes de la aplicación de su tratamiento, donde se les explicó el objetivo del estudio y se resolvieron sus dudas. A quienes aceptaron participar, se les solicitó la firma del consentimiento informado. Luego, se les aplicó el instrumento, el cual fue entregado en un folder de uso individual, garantizando que cada paciente tuviera acceso exclusivo a la información. Asimismo, se ubicó a los participantes en espacios individuales para asegurar la confidencialidad durante el desarrollo del instrumento.

Al momento de completar el cuestionario, se ofreció asistencia para resolver cualquier consulta adicional y se otorgó un tiempo aproximado de 25 minutos para completarlo. Posteriormente, se entregó un folleto sobre la asistencia a quimioterapia (Anexo 05), agradeciéndose la participación. Finalmente se levantó la información luego de 3 meses de aplicación que fueron repartidos en turnos de mañana y tarde. La información física y digital fue de acceso único para las

investigadoras.

**Aspectos éticos del estudio:**

La participación de los pacientes oncológicos ambulatorios fue de carácter voluntario y se realizó previa consentimiento para la aplicación de la encuesta. La investigación se basó en los siguientes principios éticos:

**Autonomía:** Solo se incluyó a pacientes que aceptaron participar voluntariamente mediante consentimiento informado, tras recibir información clara sobre el estudio y su derecho a retirarse en cualquier momento. (Anexo 04).

**Beneficencia:** Se entregó a cada participante un folleto sobre la importancia de asistir puntualmente a quimioterapia para favorecer su bienestar. Al finalizar, se presentaron los informes a las áreas correspondientes; estas incluyeron el nivel de satisfacción de los pacientes y los hallazgos del estudio.

**No maleficencia:** Los participantes no estuvieron expuestos a riesgos físicos, psicológicos ni sociales. La recolección de datos fue anónima y se usó solo para los fines establecidos en el consentimiento informado.

**Justicia:** La selección de participantes se basó en criterios definidos, asegurando un trato equitativo para todos.

**Confidencialidad:** Los datos fueron codificados y no se compartieron con terceros.

En los resultados, se evitó cualquier información que permitiera identificar a los pacientes.

### **3.6 Análisis:**

Se construyó un sistema de datos en una hoja de cálculo de Microsoft Office Excel 2020 para luego procesarlos en el programa SPSS 29.0. El análisis se realizó mediante la estadística descriptiva mediante frecuencias absolutas y relativas; por lo que son presentados en tablas y gráficos.

#### IV. RESULTADOS

El 54% de los participantes están satisfechos con los cuidados de enfermería frente los cuidados de enfermería. Mientras que, el 34% están medianamente satisfechos y el 12% insatisfechos (Tabla 1).

Se recopilaron un total de 150 cuestionarios. El 60,7% es del sexo femenino y el 39,3% del sexo masculino. El promedio de edad fue de 56,6 años. La menor edad registrada fue de 18 años y la mayor de 96 (Tabla 1A).

Con respecto a cada dimensión se encontró lo siguiente: “Explica y facilita”, “Conforta”, “Se anticipa”, “Mantiene relación de confianza”, “Monitorea y hace seguimiento” prevaleció el nivel satisfecho con 52%, 48,7%, 48,7, 62,7% y 56%, respectivamente. Con respecto a la dimensión Accesibilidad, prevaleció el nivel medianamente satisfecho; no obstante, la dimensión de “Explica y facilita” presentó el nivel de insatisfacción más alto entre las dimensiones evaluadas con un 14,7% (Tabla 1B).

Con relación a la dimensión de *accesibilidad*, el 72,6% de los participantes indicaron que la enfermera lo escucha SIEMPRE con atención cuando le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones. No obstante, un 27,7% de los pacientes refirieron que NUNCA Identifica usted el nombre de la enfermera que lo atiende (Tabla 2).

En cuanto a la dimensión de *Explica y Facilita*, destaca que el 68,6% de los

pacientes oncológicos indica SIEMPRE considerar importante la información que recibe de la enfermera. Además, el 53,3% refirieron que las enfermeras NUNCA le proporcionan algún material educativo sobre su tratamiento de quimioterapia. (Tabla 3).

Con respecto a la dimensión Conforta, se resalta que el 58,6% de las enfermeras SIEMPRE inspiran confianza a los pacientes encuestados. Sin embargo, el 18,6% destacó que la enfermera NUNCA se interesa como el problema de salud afecta a su familia, estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer el enfoque familiar e integral en el cuidado de enfermería (Tabla 4).

Los resultados de la dimensión Se Anticipa muestran que el 73,3% indicaron que la enfermera SIEMPRE demuestra habilidad para el cumplimiento de las funciones. Se evidencia además que el 1,3% de los pacientes indicaron que la enfermera NUNCA demuestra seguridad en sus procedimientos. Aunque los resultados son positivos en general, se debe mantener y reforzar esta competencia técnica, asegurando que todos los pacientes perciban con claridad la preparación y seguridad del personal de enfermería (Tabla 5).

En relación con la dimensión “Mantiene relación de confianza” un 69,3% indicó que la enfermera SIEMPRE saluda antes de atenderlo. Además, el 3,3% encontró NUNCA encontrar un ambiente de confianza en su tratamiento de quimioterapia (Tabla 6).

Los resultados de la dimensión Monitorea y Hace Seguimiento muestran que el 66,6% de los pacientes oncológicos indican que la enfermera SIEMPRE se interesa por su estado de salud. Además, un 3,3% de los pacientes indicaron que la enfermera NUNCA se interesa por su estado de salud. Esto sugiere la necesidad de fortalecer el seguimiento activo y continuo durante el tratamiento de quimioterapia (Tabla 7).

## V. DISCUSIÓN

En el desarrollo de la investigación se reflejó que, al evaluar la satisfacción de los pacientes oncológicos, se brinda una visión clara y fundamentada sobre la satisfacción y efectividad de los cuidados de enfermería desde la experiencia del paciente y la práctica profesional. La satisfacción de los pacientes constituye un indicador clave en los servicios hospitalarios, ya que permite identificar áreas críticas de mejora y fortalecer el ejercicio profesional de enfermería, orientando las intervenciones hacia una atención integral, más completa y humanizada.

Según los datos sociodemográficos se evidencia que un gran porcentaje de los participantes fueron de sexo femenino, lo cual se asemeja a lo hallado por Gómez (23) donde el sexo femenino predominó, esto podría estar relacionado con que las mujeres presentan una mayor predisposición y vulnerabilidad a desarrollar ciertos tipos de cáncer, especialmente de origen ginecológico y mamario, debido a factores genéticos y hormonales que incrementan su riesgo (28). Esto podría explicarse por una mayor tendencia de las mujeres a recurrir a los servicios de salud en comparación con los varones, lo que se refleja en una mayor asistencia a los establecimientos sanitarios (29).

En relación con la edad, se evidenció un predominio de pacientes entre 60 y 74 años, lo que indica que la población atendida corresponde principalmente a adultos mayores. Este aspecto es relevante al analizar la satisfacción, ya que los pacientes de mayor edad tienden a reportar mayores niveles de satisfacción con los servicios de salud, lo cual podría estar relacionado con expectativas más moderadas y una

percepción más favorable de la atención recibida (30). En este contexto, la edad podría haber influido en los niveles de satisfacción encontrados en el estudio.

En referencia con la satisfacción de los pacientes oncológicos del servicio de Oncohematología del hospital estudiado, se evidenció que se encontraban mayoritariamente satisfechos con los cuidados de enfermería. Según el Ministerio de Salud (5), la satisfacción es el grado de cumplimiento de las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece. Osorio et al. (16) en el estudio realizado en una clínica privada de Lima, encontraron que los participantes mantenían un nivel de satisfacción por encima del 80%, lo que contrasta con los hallazgos de este estudio, puesto que la mitad de los participantes presentaban un nivel de satisfacción alto. Esta diferencia se enmarca en el contexto de atención, considerando que el estudio referido fue realizado en una institución privada, mientras que esta investigación se desarrolló en un hospital público.

Por su parte, Gomes (23), en el estudio realizado en el Instituto Nacional del Cáncer en Bangladesh, evidencian que tan solo el 18% de los pacientes se declararon muy satisfechos con la atención de enfermería. Esta diferencia podría deberse a la valoración general reportada por los participantes, ya que en el estudio referido se observan niveles más bajos de satisfacción, lo cual podría estar influenciado por la variabilidad en los aspectos evaluados dentro de la atención de enfermería y las condiciones en las que se brinda el cuidado. en este estudio predominan niveles más altos de satisfacción general; no obstante, se identifican algunas limitaciones en la comunicación educativa, como la ausencia de material informativo y de orientación

sobre el entorno, según lo reportado por los participantes. A pesar de ello, se mantiene una percepción favorable del cuidado de enfermería, lo que se refleja en los niveles de satisfacción reportados.

Al respecto, Ferreira et al. (19), en un estudio realizado en un hospital universitario brasileño calificado como Unidad de Alta Complejidad en Oncología (UNACON), reportó que más del 90% de los pacientes presentaron alta satisfacción, en contraste, con los resultados obtenidos en este estudio, donde el 56% de los participantes alcanzó un nivel alto de satisfacción. Esta diferencia podría atribuirse a factores como una estructura organizacional más especializada y mejores condiciones de accesibilidad, entendidas como mayor facilidad para recibir atención, disponibilidad de recursos y continuidad del cuidado.

En cuanto a la dimensión “accesibilidad” un gran porcentaje se encontró medianamente satisfecho con los cuidados. Esto difiere con Oyekale et al. (24) en el estudio realizado en el University College Hospital de Ibadan, Nigeria, reportó un alto nivel de satisfacción, destacando una percepción positiva de cercanía, buena comunicación y disposición del personal. Por su parte Herrera (25) en su estudio realizado evidenció un gran porcentaje de pacientes quienes identifican el nombre del personal de la enfermera, ambos estudios difieren con la investigación, ya que la mayoría de los participantes indicó no conocer el nombre de la licenciada, lo que podría estar relacionado con la propia dinámica del servicio ambulatorio, donde el tiempo de permanencia y la frecuencia de contacto con el personal de enfermería pueden variar entre los pacientes, lo que podría influir en el desarrollo del vínculo

enfermero – paciente y en el reconocimiento del profesional.

En cuanto a las dimensiones como “mantiene relación de confianza”, fue evaluado positivamente por los participantes, quienes refirieron que siempre son saludados y en la dimensión “monitorea y hace seguimiento” se destaca que la enfermera responde de manera cortés cuando se le realiza una pregunta, esto guarda relación con la investigación de Mohamed et al. (26) en Egipto, donde se reportaron altos niveles de satisfacción en dimensiones de confianza mutua, privacidad y comunicación. Estas similitudes indicarían un cuidado centrado en la persona, donde se priorizan elementos como la confianza mutua, la privacidad y una comunicación respetuosa. Además, el estudio en mención destacó variables influyentes como el estado civil y la residencia rural; aspectos no abordados en este estudio.

Finalmente se destaca que al comparar los resultados de este estudio con los hallazgos de Strohschein et al. (27), se observan tanto coincidencias como discrepancias; La mayor parte de los participantes indicó nunca haber recibido material educativo y el 14,7% expresó insatisfacción con la dimensión “explica y facilita”, mientras que en el estudio canadiense mostraron baja satisfacción con la claridad de la información recibida. Respecto al confort, se identificó menor satisfacción física, lo cual se asemeja a este estudio, donde un porcentaje relativo de la población indicó que solo a veces se consideró su evolución y que nunca se tuvo en cuenta el impacto familiar de su enfermedad. En cuanto a la dimensión “Se anticipa”, la mayoría de los pacientes de este estudio percibieron que la enfermera

siempre demuestra habilidad en sus funciones. En la dimensión “Explica y facilita” y “Confort”, ambos estudios coinciden debido a limitaciones comunes en atención ambulatoria, como tiempo reducido y falta de enfoque integral, en “Se anticipa”, los resultados podrían diferir debido a que la muestra fue más joven, siendo un promedio de 56,6 años, en contraste de la edad de los participantes del estudio comparado.

## VI. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería fue mayoritariamente satisfactorio.
- En la dimensión de accesibilidad predominó un nivel de satisfacción moderado. Se destacó positivamente la escucha activa y el trato personalizado; sin embargo, se evidenció una debilidad en la identificación del nombre del profesional de enfermería.
- En la dimensión explica y facilita predominó nivel de satisfacción alto. Se destacó positivamente la información brindada por parte de la enfermera; Sin embargo, se evidenció una debilidad en la entrega de material educativo y en el refuerzo de la información brindada.
- En la dimensión conforta predominó el nivel de satisfacción alto. Se destacó positivamente la confianza generada por la enfermera; Sin embargo, se evidenció una debilidad en consideración del impacto familiar y seguimiento por parte de la enfermera.
- En la dimensión se anticipa predominó el nivel de satisfacción alto. Se destacó positivamente la habilidad, seguridad y capacidad del profesional de enfermería.
- En la dimensión mantiene relación de confianza predominó el nivel de satisfacción alto. Se destacó positivamente el saludo, el trato cordial respeto antes de atenderlo.
- En la dimensión monitorea y hace seguimiento predominó el nivel de satisfacción alto. Se destacó positivamente el interés del personal de enfermería por su estado de salud y el trato brindado durante el tratamiento; Sin embargo, se evidenció una debilidad en el interés por su estado de salud.

## LIMITACIONES

El estudio presenta diversas limitaciones de carácter metodológico y contextual que deben ser tomadas en cuenta al momento de interpretar los resultados.

- El estudio presentó un **diseño netamente descriptivo**, lo que limita establecer relaciones de causalidad entre las variables, permitiendo únicamente describir el comportamiento en la población estudiada.
- La selección de **muestra fue por conveniencia**, y la participación de los pacientes fue estrictamente voluntaria, sujeta a la disposición y disponibilidad durante la recopilación de datos. Asimismo, debido a su condición de salud, algunos participantes, rechazaron formar parte del estudio, pese a que cumplían los criterios de inclusión, esto trajo como consecuencia la extensión del tiempo de recolección de datos.
- El estudio fue realizado **únicamente en el área de oncohematología**, lo que confiere validez a los resultados dentro de este contexto específico; sin embargo, limita su validez externa. En consecuencia, los hallazgos no pueden ser generalizados a otros servicios hospitalarios o a poblaciones con características diferentes, debido a las particularidades propias de este entorno asistencial.
- Se incluyeron pacientes que **contaban con al menos tres sesiones de tratamiento**; sin embargo, este criterio podría implicar que aún no se haya establecido plenamente el vínculo terapéutico entre la enfermera y el paciente, lo que podría influir en la percepción de la satisfacción respecto a los cuidados de enfermería y, por ende, en los resultados del estudio.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. International Agency for Research on Cancer. Cancer today [Internet]. Lyon: IARC; [citado 2023 dic 2]. Disponible en: <https://gco.iarc.fr/today/home>
2. Merck Sharp and Dohme. Situación del cáncer en el mundo [Internet]. c2020 [citado 2023 dic 2]. Disponible en: <https://www.corporativo.msd.com.pe/stories/situacion-del-cancer/>
3. Perú. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades. Boletín epidemiológico del Perú SE 8, del 19 al 25 de febrero de 2023 [Internet]. 2023 [citado 2023 dic 2]. Disponible en: [https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin\\_20238\\_23\\_092046.pdf](https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin_20238_23_092046.pdf)
4. Álvarez H. Reflexología podal como intervención para tratar el dolor oncológico: revisión sistemática. Investig Innov Rev Cient Enferm [Internet]. 2022 dic 31 [citado 2024 feb 9];2(3):113–22. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1644>
5. Perú. Ministerio de Salud. Proyecto de implementación del modelo de cuidado integral (MCI). Resolución Directoral N.º 056-HNAL/DG-2023 [Internet]. 2023 feb 17 [citado 2023 oct 20]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4201849/R.D.N%C2%BA%20056-HNAL-DG-2023.pdf.pdf>
6. Hermosilla-Ávila A, Sanhueza-Alvarado O. La vivencia de los pacientes con cáncer y el cuidado de enfermería. Rev Cuidarte [Internet]. 2020 feb 10 [citado 2023 oct 6];11(1). Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/782>
7. Lobo-Osorio D, Oviedo-Córdoba H, Cortina-Navarro C. La experiencia del cuidado humanizado en personas hospitalizadas: un estudio transversal. Duazary [Internet]. 2023 jun 26 [citado 2023 oct 6];20(2):17–27. Disponible en: <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/5354>
8. Añel R, Aibar C, Martín M. La participación del paciente en su seguridad. Aten Primaria [Internet]. 2021;53:102215. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102215>

9. Finlay R, Cabrera Macías Y, López González E, Cabrera E, et al. La psicología y la oncología: en una unidad imprescindible. Rev Finlay [Internet]. [citado 2023 dic 2];7(2). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rf/v7n2/rf07207.pdf>
10. Compte-Pujol M, Marca-Francès G, Menéndez-Signorini J, Frigola-Reig J. Necesidades de información en pacientes con enfermedades crónicas. ¿Cómo evitar el ruido en la relación médico-paciente?. Rev Lat Comun Soc [Internet]. 2020 feb 26 [citado 2023 dic 2];(75):207–23. Disponible en: <https://nuevaepoca.revistalatinacs.org/index.php/revista/article/view/2>
11. Romero D, Gómez L. El concepto del confort en el cuidado de enfermería. Rev Cubana Enferm [Internet]. [citado 2023 dic 2];38(1):e4163. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v38n1/1561-2961-enf-38-01-e4163.pdf>
12. Romero R, Henao-Castaño Á, Gómez T. El concepto del confort en el cuidado de enfermería. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2022 [citado 2023 dic 2];38(1). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2022/cnf221r.pdf>
13. Vargas C, Soto G, Hernández L, et al. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2020 [citado 2023 dic 2];46(3):1–46. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v46n3/1561-3127-rcsp-46-03-e1575.pdf>
14. Dahana J, Luna G. Propuesta de monitoreo y seguimiento de los pacientes con cáncer del Instituto Nacional de Cancerología [Internet]. Bogotá: Universidad Santo Tomás; [citado 2023 dic 2]. Disponible en: [https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/50349/2023jennifergutiérrez\\_irwinperez\\_libeymercado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/50349/2023jennifergutiérrez_irwinperez_libeymercado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Advantecnia R. Monitorización de pacientes [Internet]. Advantecnia; 2025 [citado 2025 may 14]. Disponible en: <https://advantecnia.com/monitorizacion-de-pacientes/>
16. Osorio J. Grado de satisfacción del paciente oncológico y calidad del cuidado de enfermeras oncólogas en una clínica de Lima [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 2024 oct 1]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97570/Osorio\\_VJJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97570/Osorio_VJJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

17. Lluén P. Calidad del cuidado y nivel de satisfacción de pacientes oncológicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2023 [Internet]. Lima: Universidad Wiener; 2023 [citado 2025 may 19]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/38c4702c-cd8c-422b-9bbb-dc303b6fd6c9/content>
18. Arizabal Y. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Oncología del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2021 [Internet]. 2021 [citado 2025 may 14]. Disponible en: <https://core.ac.uk/reader/524691730>
19. Ferreira J, Bandeira L, Sagica T, Conceição M, Souza N, Costa M, et al. Satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes oncológicos que utilizan fármacos antineoplásicos en régimen ambulatorio. *Cogitare Enferm* [Internet]. 2023;28:e91563. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/ce.v28i0.91563>
20. Tognarelli I, Mecchia A, Winderholler A, Cometto M, Gómez P. Percepción de pacientes oncológicos hospitalizados sobre los cuidados de enfermería. *Rev Chil Enferm* [Internet]. 2021 ago 21 [citado 2024 feb 21];3(2):12–33. Disponible en: <https://revistas.uchile.cl/index.php/RCHE/article/view/64665>
21. Alcalde F, Sánchez D, Carrión C, Montero C. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano [Internet]. Zenodo; 2021 [citado 2023 dic 2]. Disponible en: <https://zenodo.org/records/5752240>
22. Sampieri R, Collado C, Lucio M, et al. Metodología de la investigación [Internet]. [citado 2023 dic 2]. Disponible en: [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
23. Gomes M. Assessment of Nursing Services and Clients' Satisfaction in Oncology Hospital. *Sch J Med Case Rep* [Internet]. 2021 feb;9(2):150–66 [citado 2025 may 20]. Disponible en: [https://saspublishers.com/media/articles/SJMCR\\_92\\_150-166.pdf](https://saspublishers.com/media/articles/SJMCR_92_150-166.pdf)
24. Oyekale A, Uthman-Izobo O, Adetoyi T, Bobo M, Oyekale A. Perceived quality and satisfaction with oncology nursing care among patients with cancer in University College Hospital, Ibadan Oyo State Nigeria. *J Appl Sci Environ Manage* [Internet]. 2023 [citado 2025 may 21];27(10):2153–60. Disponible en: <https://www.ajol.info/index.php/jasem/article/view/257630>

25. Herrera D. Nivel de satisfacción del paciente oncológico en relación a los cuidados de enfermería recibidos [Internet]. Las Palmas de Gran Canaria: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria; 2023 [citado 28 mayo 2025]. Disponible en: <https://accedacris.ulpgc.es/handle/10553/126625>
26. Mohamed N, Mohamed S, Abozied A, Mohamed A. Elderly patient satisfaction toward the quality of nursing services in the oncology unit. *NILE J Geriatr Gerontol* [Internet]. 2023 [citado 2025 may 21]. Disponible en: [https://niles.journals.ekb.eg/article\\_317538\\_b99d516f5c136a108dc6920df8fb375.pdf](https://niles.journals.ekb.eg/article_317538_b99d516f5c136a108dc6920df8fb375.pdf)
27. Strohschein F, Qi S, Davidson S, Link C, Watson L. A retrospective age analysis of the Ambulatory Oncology Patient Satisfaction Survey: Differences in satisfaction across dimensions of person-centred care and unmet needs among older adults receiving cancer treatment. *Curr Oncol* [Internet]. 2024;31(3):1483–503. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3390/curroncol31030113>
28. Krückel J, et al. Genetic tumor syndromes in female cancer: insights into inherited cancer predisposition and clinical implications. *Arch Gynecol Obstet*. 2026. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12799638/>
29. Simons K, Bradfield O, Spittal MJ, et al. Age and gender patterns in health service utilisation: age-period-cohort modelling of linked health service usage records. *BMC Health Serv Res*. 2023;23:480. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-023-09456-x>
30. Sharkiya SH. Impact of healthcare service quality on older people's satisfaction at geriatric medical centers: a rapid review. *J Public Health Afr*. 2023;14(8):2685. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10583495/>
31. Colegio de Enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado de enfermería. Lima: Colegio de Enfermeros del Perú; 2025. Disponible en: [https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2025/02/LIBRO\\_PARTE\\_FINAL\\_2025.pdf](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2025/02/LIBRO_PARTE_FINAL_2025.pdf)
32. Hagerty TA, Samuels W, Norcini-Pala A, Gigliotti E. Peplau's theory of interpersonal relations: an alternate factor structure for patient experience data. *Nurs Sci Q*. 2017;30(2):160–167. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5831243/>

## VIII. TABLAS

**Tabla 1.** Satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería de un hospital nacional, Lima, Perú

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	18	12%
Medianamente satisfecho	51	34%
Satisfecho	81	54%
Total	150	100%

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 1.A** Datos generales de los pacientes que asistieron al servicio de Oncohematología hospital nacional, Lima, Perú

Nivel de satisfacción	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 – 29	14	9,3%
	30 - 44	18	12%
	45 – 59	40	26,7%
	60 – 74	63	42%
	75 - 96	15	10%
Sexo	Masculino	59	39,3%
	Femenino	91	60,7%

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 1.B** Satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería de un hospital nacional, según dimensiones evaluadas, Lima, Perú

Dimensiones	Nivel de satisfacción		
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho
Accesibilidad	12	56,7	31,3
Explica y facilita	14,7	33,3	52
Conforta	13,3	38	48,7
Se anticipa	12,5	33,9	53,6
Mantiene relación de confianza	6,7	30,7	62,7
Monitorea y hace seguimiento	11,3	32,7	56

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2.** Dimensión **accesibilidad** según satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería de un hospital nacional, Lima, Perú

Accesibilidad	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
Identifica usted el nombre de la enfermera que lo atiende.	28,7	31,3	11,3	28,6
La enfermera le llama a usted por su nombre y apellido.	6	14,6	18	61,3
La enfermera le escucha con atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones.	2	10,6	14,6	72,6

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3.** Dimensión **explica y facilita** según satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería de un hospital nacional, Lima, Perú

Explica y facilita	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir.	4,6	10,7	28,7	56
La enfermera le comunica previamente que actividad va a realizar y con qué finalidad.	6	22	21,3	50,7
La información que recibe por parte de la enfermera la considera útil.	2	5,3	22,7	70
Desde su punto de vista considera importante la información que recibe de la enfermera.	4	10	17,3	68,6
La enfermera le explica cómo prevenir complicaciones.	7,3	24	21,3	47,3
La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su tratamiento de Quimioterapia.	6,6	18	24,6	50,6
La enfermera le proporciona algún material educativo sobre su tratamiento de Quimioterapia.	53,3	22	8	16,6

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4.** Dimensión **Conforta** según satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería de un hospital nacional, Lima

Conforta	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
La enfermera le inspira confianza para enfrentar sus conocimientos de salud.	6	13,3	22	58,6
La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia	18,6	18	18	45,3
La enfermera se preocupa por su comodidad.	3,3	13,3	60,6	8
La enfermera se preocupa por la evolución de su enfermedad.	8	20,6	19,3	52

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 5.** Dimensión **Se anticipa** según satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería de un hospital nacional, Lima, Perú

Se anticipa	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
Confía en la capacidad de la enfermera.	0	10,6	28	61,3
La enfermera demuestra habilidad para el cumplimiento de las funciones.	0,6	9,3	16,6	73,3
La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.	1,3	12	20,6	66

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6.** Dimensión **Mantiene relación de confianza** según satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería de un hospital nacional, Lima, Perú

Mantiene relación de confianza	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
La enfermera le saluda antes de atenderlo.	0,6	11,3	18,6	69,3
La enfermera le atiende de buena manera haciéndolo sentir bien ante cualquier actividad que realiza.	0,6	10,6	22,6	66
Considera que el tiempo que le da la enfermera es suficiente.	1,3	23,3	23,3	52
Encuentra usted en su tratamiento de quimioterapia un ambiente de confianza.	3,3	14	24,6	58
Percibe usted que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.	2,6	18,6	17,3	61,3

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 7.** Dimensión **Monitorea y hace seguimiento** según satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados de enfermería de un hospital nacional, Lima, Perú

Monitorea y hace sseguimiento	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
La enfermera se interesa por su estado de salud.	3,3	17,3	25,3	54
La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.	1,3	14	18	66,6
Usted está satisfecho sobre el trato que recibe durante su tratamiento de quimioterapia	0,6	13,3	24,6	61,3

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 01

---

### FORMULA PARA POBLACIONES FINITAS

---

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{(e^2 \times (N - 1) + (Z^2 \times p \times q))}$$

$$n = \frac{284 \times 3.8416 \times 0.25}{0.003047 \times 284 + 0.9604}$$

$$n = \frac{273.714}{0.865 + 0.9604} = \frac{273.714}{1.8254}$$

$$n = 150$$

**Donde:**

n = Pacientes necesarios para la muestra.

N = (284) Promedio de pacientes atendidos por mes (Julio – diciembre 2024)

Z = 95% (1.96) Nivel de confianza

e = 5.52% (0.0552) Error de estimación máximo aceptado

p = 0.5 Probabilidad que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = 0.5 Probabilidad que no ocurra el evento

## ANEXO 02

### OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUA	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA FINAL
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS AMBULATORIOS SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL NACIONAL	Es la relación que tiene la enfermera con el paciente durante la prestación de los servicios y la esencia del cuidado. Con el fin de poder prestar la atención adecuada satisfaciendo las necesidades del usuario.	<i>Accesibilidad:</i>	Es la relación de los comportamientos de cuidado en la relación de apoyo y ayuda de forma oportuna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del personal de enfermería</li> <li>• Responde al llamado</li> <li>• Escucha activa</li> </ul>	Insatisfecho 0 - 3 pts. Medianamente satisfecho 4 - 6 pts. Satisfecho 7 - 9 pts.
		<i>Explica y facilita:</i>	Cuidados en el que el profesional de enfermería explica al usuario a entender el proceso de su enfermedad brindando la información adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da información precisa</li> <li>• Es honesta</li> <li>• Enseña cómo debe cuidarse</li> </ul>	Insatisfecho 0 - 7 pts. Medianamente satisfecho 8 - 14 pts. Satisfecho 15 - 21 pts.
		<i>Conforta:</i>	Son los cuidados que el profesional realiza con el fin de que el paciente se sienta cómodo, brindando apoyo emocional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialoga</li> <li>• Conversa amablemente</li> <li>• Involucra al familiar en el cuidado</li> </ul>	Insatisfecho 0 - 4 pts. Medianamente satisfecho 5- 8 pts. Satisfecho 9 - 12 pts.
		<i>Se anticipa:</i>	Los enfermeros planean con anticipación teniendo en cuenta las necesidades del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es oportuna al expresarse sobre la enfermedad</li> <li>• Pendiente a las necesidades</li> </ul>	Insatisfecho 0 - 3 pts. Medianamente satisfecho 4- 6 pts. Satisfecho 7 - 9 pts.
		<i>Establece relación de confianza:</i>	Son los cuidados que tiene el profesional de enfermería para los usuarios en su tratamiento de recuperación, haciéndolo sentir como persona única es la cercanía que tiene a la enfermera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclara las dudas del paciente acerca del procedimiento del paciente.</li> <li>• Lo identifica y tiene trato individual.</li> <li>• Acercamiento oportuno.</li> </ul>	Insatisfecho 0 - 5 pts. Medianamente satisfecho 6 - 10 pts. Satisfecho 11 - 14 pts.
		<i>Monitoreo y hace seguimiento:</i>	Se refiere a los cuidados enfermería que implica propio de cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza los procedimientos a la hora establecida.</li> <li>• Brinda seguridad en los procedimientos.</li> </ul>	Insatisfecho 0 - 3 pts. Medianamente satisfecho 4- 6 pts. Satisfecho 7 - 9 pts

## ANEXO 03

---

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

---

Autor: Osorio Vega, Jackeline Juliana (2022)

El objetivo de este instrumento es determinar la satisfacción de los pacientes oncológicos ambulatorios sobre los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de Oncohematología.

#### CARACTERÍSTICAS:

SEXO:

EDAD: \_\_\_\_\_

A. Femenino ( )

B. Masculino ( )

GRADO DE INSTRUCCIÓN: \_\_\_\_\_

Le solicitamos que lea meticulosamente cada una de las preguntas y responda marcando una “X” frente a la fila según considere.

1. **SIEMPRE (S)**; Cuando ocurre todas las veces
2. **FRECUENTEMENTE (F)**: Cuando ocurre con frecuencia, de forma frecuente
3. **A VECES (AV)**: Cuando ocurre de vez en cuando
4. **NUNCA (N)**: Cuando no ocurre

DIMENSIONES-ITEMS		PUNTAJES			
ACCESIBILIDAD		S	F	AV	N
1	Identifica usted el nombre de la enfermera que lo atiende.				

2	La enfermera le llama a usted por su nombre y apellido.				
3	La enfermera le escucha con atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones.				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>		<b>S</b>	<b>F</b>	<b>AV</b>	<b>N</b>
4	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir.				
5	La enfermera le comunica previamente que actividad va a realizar y con qué finalidad.				
6	La información que recibe por parte de la enfermera la considera útil.				
7	Desde su punto de vista considera importante la información que recibe de la enfermera.				
8	La enfermera le explica cómo prevenir complicaciones.				
9	La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su tratamiento de Quimioterapia.				
10	La enfermera le proporciona algún material educativo sobre su tratamiento de Quimioterapia.				
<b>CONFORTA</b>		<b>S</b>	<b>F</b>	<b>AV</b>	<b>N</b>
11	La enfermera le inspira confianza para enfrentar sus conocimientos de salud.				
12	La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia				
13	La enfermera se preocupa por su comodidad.				
14	La enfermera se preocupa por la evolución de su enfermedad.				
<b>SE ANTICIPA</b>		<b>S</b>	<b>F</b>	<b>AV</b>	<b>N</b>
15	Confía en la capacidad de la enfermera.				
16	La enfermera demuestra habilidad para el cumplimiento de las funciones.				

17	La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.				
<b>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b>		<b>S</b>	<b>F</b>	<b>AV</b>	<b>N</b>
18	La enfermera le saluda antes de atenderlo.				
19	La enfermera le atiende de buena manera haciéndolo sentir bien ante cualquier actividad que realiza.				
20	Considera que el tiempo que le da la enfermera es suficiente.				
21	Encuentra usted en su tratamiento de quimioterapia un ambiente de confianza.				
22	Percibe usted que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.				
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>		<b>S</b>	<b>F</b>	<b>AV</b>	<b>N</b>
23	La enfermera se interesa por su estado de salud.				
24	La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.				
25	Usted está satisfecho sobre el trato que recibe durante su tratamiento de quimioterapia				
<b>TOTAL</b>					

FOLLETO INFORMATIVO

### "Quimioterapia sin Miedo: Cómo Cuidarte y Sentirte Mejor"

**¿Que es la quimioterapia?**  
es un tratamiento que usa medicamentos para eliminar las células cancerosas y detener su crecimiento.

**Manejo de los Efectos secundarios**

- Náuseas y vómitos:**  
Come en porciones pequeñas y evita alimentos grasos.
- Fatiga:**  
Descansa lo suficiente y haz actividades ligeras.
- Caída del cabello:**  
Usa productos suaves y protege tu cuero cabelludo.
- Cambios en la piel y uñas:**  
Hidrata tu piel y evita el sol directo.
- Pérdida de apetito:**  
Come alimentos nutritivos y fáciles de digerir.

**¿Por que debo asistir puntualmente?**

- Habra un registro constante de su evolucion.
- Aumentara la efectividad de los tratamientos
- Ayudara que las células no crezcan mas, ni se desarrollen mas células

**Recuerda que.....**  
Es de crucial importancia asistir a las sesiones con el fin de lograr el éxito del tratamiento

**Recomendaciones:**

- Beber mucha agua
- Lavate los dientes con un cepillo con cerdas suaves
- Hidrata tu piel con cremas sin perfume
- Use protector solar, gorras, polos manga larga y evitar la exposicion al sol prolongada
- Utilice ropa comoda

**Autoras:**

- Lopez Vargas Angie
- Principe Rojas Naomi

**Referencias Bibliograficas:**  
Castillo y Lora H. Consejos para pacientes en tratamiento con quimioterapia [Internet]. Saludcast [revista en línea]. 3 de mayo de 2023. Disponible en: [https://www.saludcastilaylora.es/usuarios/usuarios/publicaciones/pacientes/guia-lectura-fichero124475-Guia\\_quimioterapia12023Recurso12023C3643109.pdf](https://www.saludcastilaylora.es/usuarios/usuarios/publicaciones/pacientes/guia-lectura-fichero124475-Guia_quimioterapia12023Recurso12023C3643109.pdf)



## ANEXO N° 05

# CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN	
(Adultos)	
Título del estudio:	Intervención de los pacientes oncológicos autoatendidos sobre los cuidados de enfermería en un Hospital General, Lima 2024
Investigadores:	Luzmila Vargas Angulo, Luzmila Mollari Francisco Rojas Estrada, Arístides
Institución:	Universidad Peruana Cayetano Heredia

### Propósito del estudio:

Los estudios científicos a participar en un estudio científico se desarrollan al nivel de satisfacción del paciente oncológico autoatendidos sobre la calidad de cuidados de enfermería que reciben en el Hospital General Académico Lorea, Lima 2024. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Facultad de Enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

La satisfacción de los pacientes es crucial en la atención. Ya que influye sobre su calidad de vida y su adherencia a los tratamientos médicos. Una alta satisfacción en este aspecto mejora la experiencia del paciente, pero que también está relacionada con mejores resultados de salud. Por tanto, la satisfacción constituye a como un indicador de confianza y apoyo, esencial para el bienestar del paciente.

### Precedimientos:

Si decide participar en este estudio se realizará lo siguiente:

1. Se le entregará una encuesta anónima que consta de 25 preguntas, la cual tiene el objetivo de medir el nivel de satisfacción que tiene usted con los cuidados que le proporcionan al profesional de enfermería en el servicio de Oncología. Las encuestas son enviadas directamente al departamento de enfermería.
2. Si usted acepta participar en este estudio, tendrá que firmar un consentimiento informado.
3. Durante el tiempo que está en la sala de espera, se le entregará la encuesta anónima impresa, donde tendrá 25 minutos para poder marcar las respuestas. Luego de hacer la encuesta, usted entregará los datos a los investigadores. Quiérase la información no será utilizada para la investigación de usted o los nombres de identificación y se le agradecerá por su tiempo y participación.
4. Recuerde que en la encuesta no se le solicitará ninguna información personal ni de otra índole.
5. Cuando finalice la encuesta usted no debe revelar nombres o referencias que lo identifiquen, en caso de que esto ocurra, cualquier que violara esa información del estudio se procederá de usted.
6. Los resultados de la encuesta serán almacenados bajo confidencialidad.

### Riesgos:

Durante su participación en la encuesta de este estudio no se expone a ningún riesgo o daño. El llenado del instrumento será de forma anónima y únicamente será utilizado para los fines especificados en el formulario de consentimiento informado.

### Beneficios:

Mediante este estudio, el Hospital General Académico Lorea tendrá conocimiento de la satisfacción e la satisfacción de pacientes oncológicos. A cada participante se le entregará un folleto informativo sobre la importancia de acudir a los servicios de quimioterapia. Finalmente se generará informes finales, uno a la Jefatura del servicio de Oncología y otro al Departamento de enfermería. Desde se generará el grado de satisfacción de los pacientes oncológicos autoatendidos sobre los cuidados de enfermería en el servicio de Oncología y todos los hallazgos de la investigación. Así, los representantes de la institución conocerán el nivel actual de satisfacción de los pacientes.

### Costos y compensación:

Usted no deberá pagar nada por la participación en este estudio, de igual manera no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, sólo recibirá el folleto informativo antes mencionado y los gastos de transporte por su tiempo y participación.

### Confidencialidad:

Versión 1.0 03/10/2024


**APROBADO**  
 22/10/24

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN	
(Adultos)	
Título del estudio:	Intervención de los pacientes oncológicos autoatendidos sobre los cuidados de enfermería en un Hospital General, Lima 2024
Investigadores:	Luzmila Vargas Angulo, Luzmila Mollari Francisco Rojas Estrada, Arístides
Institución:	Universidad Peruana Cayetano Heredia

Los resultados serán guardados a través de códigos, solo los investigadores involucrados acceden a dicha información y no será utilizado al momento a quienes no estén involucrados en el estudio ni en consentimiento. En ningún caso, se publicará los resultados, se se realizará ninguna información que identifique al paciente.

### Derechos del participante:

Si decide participar en el estudio, puede cancelar de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin darle explicación. Si tiene alguna duda, además, puede llamar al personal del estudio o comunicarse con Jorge Carlos Melero Lopez Vargas al [teléfono] o con Nilson Acosta Ponce Rojas al [teléfono]. Si tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o caso que ha sido tratado injustamente puede contactar al Dr. Manuel Raúl Pérez Martínez, presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia al teléfono 01-2180000 ext. 201103 o al correo electrónico [etica@ucpcha.pe](mailto:etica@ucpcha.pe). Asimismo, puede acceder a este estudio para comunicarse con el Comité Institucional de Ética en Investigación UPEU <http://www.comiteetico.ucpcha.pe>

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

### DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participo y decido aceptar el estudio, mediante el cual puedo decidir no participar y que puede cancelar del estudio en cualquier momento.

Nombre y apellidos Participante	Firma	Fecha y hora
Luzmila Vargas Angulo Luzmila Mollari	Firma	Fecha y hora
Investigadora principal	Firma	Fecha y hora
Francisco Rojas Estrada Arístides	Firma	Fecha y hora
Investigadora principal	Firma	Fecha y hora


**APROBADO**  
 22/10/24

Versión 1.0 03/10/2024

2

## ANEXO N° 06

### CONSTANCIA COMITÉ DE ÉTICA



UNIVERSIDAD PERUANA  
CAYETANO HEREDIA

#### CONSTANCIA-CIEI-R-054-04-26

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia hace constar que el Comité Institucional de Ética en Investigación aprobó la **RENOVACIÓN** del proyecto de investigación señalado a continuación:

Título del proyecto : "SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS AMBULATORIOS SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA 2025"

Código de inscripción : 213269

Investigador(es) principal(es) : LOPEZ VARGAS ANGE LUCERO MELANY, PRÍNCIPE ROJAS NAOMI ANAYELI

Cualquier cambio, desviaciones y/o otras eventualidades deberá ser reportado a este Comité de acuerdo a los planes y normas establecidas. El investigador reportará cada 6 meses el progreso del estudio y alcanzará un informe al término de éste.

La presente **RENOVACIÓN** tiene vigencia desde el 27 de enero del 2026 hasta el 27 de enero del 2027.

Así mismo el Comité toma conocimiento del Informe Periódico de Avance del estudio de referencia Documental recibido en fecha 16 de enero del 2026.

Los informes para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

La renovación de la aprobación del estudio de investigación incluye los siguientes documentos:

1. Protocolo de investigación, versión 1.1 de fecha 18 de agosto del 2025.
2. Consentimiento informado, versión 1.0 de fecha 03 de octubre del 2024.

Lima, 27 de enero del 2026.

Manuel Raúl Pérez Martínez  
Presidente  
Comité Institucional de Ética en Investigación

