



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

TESIS

Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTORAS:

Bach. Tania Nivia Cervantes Alaya
Bach. Ketthy Verónica Lima Huillcas

ASESORA:

Mg. Edit Nilba Quinto Allca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Pública

Huancayo-Perú

2022

DEDICATORIA

Dedicamos esta Tesis en primer lugar a Dios por permitirnos culminar con éxito esta etapa de mi vida y a nuestros padres, por ser nuestros forjadores, guías, el motor y motivo de nuestros logros.

Tania y Ketthy

AGRADECIMIENTO

A nuestra familia por su apoyo y estímulo constante a lo largo de nuestros estudios.

A nuestra Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt y los docentes por guiarnos durante toda nuestra etapa de formación. A nuestra asesora, Mg. Edit Nilba Quinto Allca Gracias por la paciencia, orientación y guía de esta investigación.

PÁGINA DE JURADOS

Mg. Teresa Leonor Villegas Félix
Presidente

Mg. Edith Suasnabar Cueva
Secretario

Mg. Edit Nilba Quinto Allca
Vocal

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Los bachilleres **Tania Nivia Cervantes Ayala** con documento de identidad Nacional N° 46218824 y **Ketthy Verónica Lima Huillcas** con documento de identidad N° 71083841, egresados de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” de la facultad de Ciencias de la salud de la escuela profesional de enfermería.

Que a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el registro de grados y títulos de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” facultad de Ciencias de la Salud, declaramos bajo juramento que toda documentación que acompaña es veraz y auténtica.

A si mismo declaramos bajo juramento que todos los datos e información que se encuentra en el presente informe de tesis es auténtico y veraz.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”.



Tania N. Cervantes Ayala

DNI:46218824



Ketthy V. Lima Huillcas

DNI:71083841

ÍNDICE

| | Pág. |
|---|------|
| CARATULA | i |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| PÁGINA DE JURADOS..... | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD..... | v |
| ÍNDICE..... | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 9 |
| II. MÉTODO..... | 18 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación..... | 18 |
| 2.2. Operacionalización de variables..... | 18 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo..... | 18 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 19 |
| 2.5. Procedimiento..... | 21 |
| 2.6. Método de análisis de datos..... | 21 |
| 2.7. Aspectos éticos | 21 |
| III. RESULTADOS | 23 |
| IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 37 |
| V. CONCLUSIONES..... | 41 |
| VI. RECOMENDACIONES | 42 |
| REFERENCIAS | 43 |
| ANEXOS | 46 |

RESUMEN

El estudio tuvo como **objetivo**: determinar la relación que existen entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022. **Metodología**: La investigación correspondió a un tipo de investigación básica, descriptivo correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 283 paciente con una muestra 163 pacientes que reciben quimioterapia de forma ambulatoria en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, de la región Junín. **Resultados**: La mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas percibe que el nivel de la calidad de atención es regular (99%). Y la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas se sienten satisfechos (50%). **Conclusión**: Se concluye que existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022. ($p=0.016<0.05$).

Palabras claves: Calidad atención, enfermería, satisfacción, pacientes, oncológicos, quimioterapia.

ABSTRACT

The **objective** of the study was to determine the relationship between the quality of nursing care and satisfaction in cancer patients with chemotherapy from the Regional Institute of Neoplastic Diseases - Concepción, 2022. **Methodology:** The research corresponded to a type of basic, descriptive research cross-sectional correlation. The population consisted of 283 patients with a sample of 163 patients receiving chemotherapy on an outpatient basis at the Regional Institute of Neoplastic Diseases - Concepción, in the Junín region. **Results:** The majority of cancer patients with chemotherapy from the Regional Institute of Neoplastic Diseases perceive that the level of quality of care is regular (99%). And the majority of cancer patients with chemotherapy from the Regional Institute of Neoplastic Diseases they feel satisfied (50%). **Conclusion:** It is concluded that there is a significant relationship between the quality of nursing care and satisfaction in cancer patients with chemotherapy from the Regional Institute of Neoplastic Diseases - Concepción, 2022. ($p=0.016<0.05$).

Keywords: Quality care, nursing, satisfaction, patients, oncology, chemotherapy.

I. INTRODUCCIÓN

Según la organización Mundial de Salud (OMS) sostiene que, en estos últimos años, a nivel internacional, hubo 14 millones de casos nuevos y 8,2 muertes relacionadas con el cáncer, los cánceres diagnosticados con más frecuencia en el hombre fueron los de pulmón, próstata, colon y recto, estómago e hígado, en la mujer fueron los de mama, colon y recto, pulmón, cuello uterino y estómago, El 70% de todas las muertes por cáncer registradas se produjeron en África, Asia, América Central y Sudamérica_(1).

En América Latina, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), un tercio de las muertes a nivel mundial se producen en la región de las Américas donde el número de muerte aumentará de 1.2 millones hasta 2.1 millones en 2030 (2).

En relación a la satisfacción del paciente se impulsa la calidad de atención del paciente, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) alrededor de 40 millones de personas necesitan cuidados paliativos; sin embargo, a nivel mundial, sólo 14% de los que necesitan este tipo de cuidado lo reciben. Existen distintas enfermedades que requieren este cuidado y el cáncer en 34% (3).

En el Perú, el incremento de la incidencia de cáncer en el Perú se explica en gran medida por los determinantes sociales de la salud, así como por la exposición de la población a factores de riesgo. En la rutina diaria de dar tratamientos, algunas enfermeras se mecanizan en la preparación y administración de la quimioterapia y en los registros no menos importante, olvidando de su presentación como licenciada de enfermería, el trato no cordial se ve evidenciado por el grado de desconfianza del paciente a la enfermera ante cualquier interrogante de sus cambios en su organismo. Cuidar a todo ser humano llama a un compromiso científico, filosófico y moral, hacia la protección de su dignidad y la conservación de su vida (4). A nivel nacional está neoplasia maligna afecta a más hombres que a mujeres, con tasas de 7.8 y 5.3 por 100 mil habitantes. En relación a la mortalidad las tasas son 7.7 y 5.1 por 100 mil, respectivamente (4).

En lo que a la satisfacción del paciente se refiere el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) dentro del Plan Nacional de cuidados integrales del cáncer para el 2020-2024 en la acción estratégica N° 22, referido a la planificación estratégica de la dotación de Recursos Humanos en Salud (RHUS) para el cuidado integral del cáncer se propone determinar la brecha de la RHUS ha sido una tarea constante en el Ministerio de Salud, que requiere de la asignación de

mayor presupuesto (5).

El Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro ubicado en la Provincia de Concepción no está ajena a esta problemática de allí la importancia de realizar este estudio con la finalidad de conocer sobre la calidad de atención que brinda la enfermera a los pacientes que acuden en forma ambulatoria a realizarse la administración de la quimioterapia.

Salazar M. Calidad de los cuidados paliativos y satisfacción del paciente oncológico en tiempos de COVID-19 IREN Norte; Perú; 2021. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de los cuidados paliativos y la satisfacción del paciente oncológico en tiempos COVID-19, del IREN-Norte. La investigación descriptiva-correlacional de diseño transversal involucró 103 pacientes oncológicos que recibían cuidados paliativos, los mismos que aplicaron para dos cuestionarios estructurados sobre cuidados paliativos en pacientes oncológicos y sobre satisfacción del usuario. Se encontró que el cuidado paliativo fue predominantemente regular (43,7%); la satisfacción en un 51,5% presentó un nivel de satisfecho. Se concluyó que existe relación significativa ($p < 0,05$) entre los cuidados paliativos, sus dimensiones de apoyo físico, psicológico, social y espiritual con la satisfacción del paciente oncológico en el IREN-Norte en tiempos COVID-19 (6).

Culquitante, K; en la tesis titulada: “Calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente oncológico, instituto regional de enfermedades neoplásicas norte, Trujillo 2019”, Perú, 2019. Para la obtención del título profesional de especialista en enfermería mención oncología, en la Universidad Privada Antenor Orrego, 2019. Cuyo objetivo fue: determinar la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente oncológico en el servicio de quimioterapia ambulatoria del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Norte. La Metodología: cuantitativa, descriptiva, correlacional, de corte transversal. Los sujetos de investigación fueron 109 pacientes a las cuales se les aplicó dos encuestas. Los resultados fueron: El 84.4 % de los pacientes oncológicos que reciben quimioterapia reciben una adecuada calidad de cuidados por parte del profesional de enfermería. El 80.7% de los pacientes oncológicos que reciben quimioterapia se encuentran satisfechos con el cuidado que les brinda enfermería. Conclusiones: Existe relación significativa ($R^2 = 0.184 < 1$) ($p = 0.00001 < 0.05$) entre la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos que reciben quimioterapia (7).

García, M; en la tesis titulada: “Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano

Heredia, febrero, 2019”, Perú, 2019. Para la obtención del título profesional en Enfermería, en la Universidad Nacional de Piura, 2019. Cuyo objetivo fue: determinar la relación entre el nivel de calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de Cirugía del hospital III José Cayetano Heredia Febrero, 2019. La Metodología: El estudio fue de tipo cuantitativa. Según el nivel de medición y análisis de información. Diseño no experimental cuantitativo de tipo correlacional, de corte transversal y prospectivo. Los resultados fueron: El 61.1%, se encuentra satisfecho. Conclusiones: indica que la satisfacción del paciente oncológico se relaciona en forma significativa ($r=0.678$, $Sig.=0.000<0.05$) con la calidad del cuidado de enfermería (8).

Condezo M. La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería a pacientes con tratamiento de quimioterapia en el servicio de oncología del hospital nacional Hipólito Unanue, Perú; 2018. Cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención del profesional de enfermería brindado a los pacientes oncológicos tratados con quimioterapia. La muestra estuvo constituida por 90 pacientes. Material y método: se realizó un estudio de enfoque cuantitativo descriptivo, prospectivo transversal, para la recolección de datos se confecciono una encuesta de tipo cuestionario con característica estructural. Resultados: sobre la calidad de atención del profesional de enfermería que brinda a pacientes oncológicos con quimioterapia se observa que el 100%(90) de pacientes encuestados indicaron que el 63.33%(57) la calidad de atención “buena”, mientras que un 30% (27) indicaron fue “regular” y un 6.67% (6) indicaron fue “mala”. En la dimensión interpersonal se observa que 80%(72) de pacientes encuestados indican fue “buena “,el 17.78%(16) indica “regular” y un porcentaje de 2.22% (2) refieren fue “mala ; la dimensión técnica se observó que el 73.33%(66) de pacientes indicaron que la calidad de atención fue “buena” y el 22.22% (20) refieren “regular”, mientras que un 4.44% (4) indicaron que fue “mala”; dimensión de entorno(confort) se observó que el 61.1%(55) de pacientes refieren “buena “,mientras que un 38.89% (35) indicaron que fue “regular”. Conclusiones: La calidad de atención del profesional de enfermería brindado al paciente con tratamiento de quimioterapia fue “buena”; dimensión interpersonal “buena”; dimensión técnica “buena”; en la dimensión entorno “buena” (9).

Llueu S, Chumbe R. Efectividad de la intervención de enfermería para mejorar la atención y calidad de vida de pacientes oncológicos Perú; 2019. Cuyo objetivo fue sistematizar las evidencias sobre sobre la efectividad de la intervención de enfermería para mejorar la atención y la calidad de vida en los pacientes oncológicos. Material y Métodos: Revisión

sistemática observacional de tipo cuantitativa. Según los resultados obtenidos de la revisión sistemática realizada en el presente estudio, proceden de los países de España (30%), seguida de Bélgica (10%), EE. UU (10%), Chile (10%), China (10%), Alemania (10%), Cuba (10%) y Colombia (10%). Conclusión: las intervenciones de enfermería son eficaces en la mejora de la atención y con ello logra mejoría en los pacientes y en su calidad de vida. Brinda la enfermera en la mayoría de los casos logró una mejoría en los pacientes con cáncer y en el conocimiento de los familiares (10).

Valverde R. Calidad de cuidado humanizado del profesional de enfermería según percepción de los pacientes de una clínica oncológica de Lima, Perú 2019. Cuyo objetivo fue Determinar el nivel de calidad del cuidado humanizado del profesional de enfermería según percepción de los pacientes oncológicos. Material y métodos: es de enfoque cuantitativo, investigación descriptiva de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 100 pacientes oncológicos, según criterios de inclusión y exclusión en una clínica Oncológica – 2019. Resultados: Se evidencia en general el total de la Calidad del Cuidado Humanizado es considerado como nivel “Medio” por el 66.40% (n=66) de pacientes oncológicos, mientras que un 30.40% (n=31) de pacientes oncológicos lo califica como nivel “Alta”, finalmente seguida de un 3.20% (n=3) de pacientes oncológicos lo percibieron como nivel “Baja”. Conclusión: Los pacientes de una Clínica Oncológica de Lima tuvieron un Nivel de Calidad del Cuidado Humanizado Medio en su mayoría (11).

Aguirre S, Espino C, Zamora I. Calidad de atención brindada por el personal de enfermería a usuarias que reciben quimioterapia ambulatoria del Hospital Bertha Calderón Roque. España; 2019. Cuyo objetivo fue valorar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a las usuarias del servicio de quimioterapia ambulatoria, del Hospital Bertha Calderón Roque, Managua I trimestre 2019, desde la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería, bajo el diseño descriptivo y de corte transversal, con un universo constituido por una población de 53 usuarias y 6 enfermeros, y una muestra de 43 usuarios y 4 enfermeros. Los resultados muestran que, la calidad de atención brindada en este servicio es muy buena desde la perspectiva de las usuarias y debe hacer mejora, en cuanto al mobiliario para que cuenten con sillas en buen estado. Concluyendo que se espera que el presente estudio sirva de medio de verificación y monitoreo de la calidad de atención en el servicio de quimioterapia ambulatoria que permita realizar mejora y como medio de consulta bibliográfica para futuras investigaciones (12).

Burgueño, F; Rodríguez, D; Cedillo, C; Ordoñez, C; en su artículo denominado: “Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano”, Ecuador, 2021. Cuyo objetivo fue: Determinar la percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del Austro Ecuatoriano,2018. La Metodología: Se realizó una investigación cuantitativa de corte transversal; con una muestra de 216 usuarios que acuden a tratamiento oncológico utilizando el cuestionario de Percepción de la Calidad de Cuidados de Enfermería (CUCACE) validado internacionalmente. Los resultados fueron que el 65,3% tiene una percepción positiva de la calidad de cuidados de enfermería, además se encontró correlación con significancia estadística con la variable edad ($p=0,000$). Se concluye que los pacientes que intervinieron en la investigación que acuden a consulta al área oncológica, manifestaron un grado de satisfacción positiva en la atención y cuidado recibido desde el campo de la enfermería, específicamente los diagnosticados con Cáncer de mama y otros tipos de Cáncer expresan mayor grado de satisfacción en su percepción (13).

Cecilia, C; Camejo, N; Artagaveytia, N; Hernández, A; Delgado, L; en su artículo denominado: “Evaluación de la calidad de la asistencia y el nivel de satisfacción de las pacientes asistidas en una Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela"”, Uruguay, 2018. Cuyo objetivo fue: Conocer el grado de satisfacción manifestado por las pacientes asistidas en la Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de Clínicas e identificar los aspectos a mejorar. La Metodología: Estudio prospectivo. Los resultados muestran un alto grado de satisfacción de las pacientes con la asistencia global recibida, con una puntuación media de 3,26 (IC 95% 3.18-3.34). Se concluye que la puntuación global es muy satisfactoria (14).

Arraras, J; Arias, F; Asin, G; Arrazubi, A; Morilla, I; en su artículo denominado: “La evaluación de la satisfacción con los cuidados en el paciente oncológico. El sistema de medida de la Organización Europea para la Investigación y Tratamiento del Cáncer (EORTC), España, 2010. Cuyo objetivo fue: Presentar el área de la evaluación de la Satisfacción con los Cuidados (SC) recibidos por el paciente oncológico. La Metodología: esta presentado por dos cuestionarios creados por este grupo Organización Europea para la Investigación y Tratamiento del Cáncer (EORTC), las validaciones que se han realizado para valorar la satisfacción de cuidados (SC) que han sido empleados en oncología. Los resultados fueron: Se concluye que la satisfacción, es una de las variables PRO (resultados relacionado al paciente) más importantes (15).

La base teórica para la variable calidad de atención de enfermería, se inicia definiendo que

la calidad de atención es el resultado de un conjunto de procesos de atenciones que se brinda integralmente, logrando responder a diversas necesidades de quienes lo necesiten, para alcanzar este objetivo, se basa de una variedad de teorías. El cuidado definido como proceso interpersonal terapéutico, humanizado, es esencia y estudio de enfermería, con el único fin de lograr, alcanzar una eficiente respuesta a quien necesite (16).

Teorías sobre calidad de atención de enfermería se tiene la de Granda P. (16) sobre la importancia de seguridad en el paciente sea su físico, lo espiritual, el entorno, multiculturalidad para lograr un cuidado legítimo, integro, oportuno, seguro, continuo y efectivo brindado en las mejores condiciones que sea posible y lograr cumplir en su totalidad o parcial una necesidad o expectativa, enfermería para lograr una calidad de atención, se basa en teorías.

Teoría de calidad de atención de enfermería es la formulada por Gómez C. y Jaramillo F. quien indica que el cuidado de la salud se ha definido y ejercido bajo la teoría reduccionista o clásica de conocimiento. Ésta, se caracteriza por estudiar los fenómenos con una visión lineal, sin tener en cuenta las interacciones de sus múltiples componentes ni las propiedades que surgen como resultado de esas relaciones. A pesar de su reciente introducción en salud, el pensamiento sistémico se ha aplicado en el desarrollo de políticas y planes para el fortalecimiento de los sistemas de salud en el mundo; la definición de modelos de atención y la inclusión de los conceptos de redes o sistemas integrados para el cuidado de la salud (17).

Las dimensiones de calidad de atención de acuerdo a Avedis Donabedian, 1980 son: El componente interpersonal, el cual está basada en la relación entre las personas siguiendo normas, valores. Estas normas se encuentran modificadas en parte por la ética de profesionales, expectativas y aspiraciones de cada persona. Esta dimensión se basa en una comunicación efectiva entre el profesional de enfermería y el paciente, pero solo se abarcará los siguientes indicadores para que se logre una buena calidad de cuidados las cuales son las siguientes: Respeto: el reconocer el derecho ajeno, el reconocimiento, consideración, atención o hacia otras personas. Cordialidad: orientada a la amabilidad o afectuosidad. Educación al paciente: orientada a algo más que instrucciones e información, según sea las necesidades del paciente y comunicarlo claramente. El componente técnico, refiere la aplicación de ciencia y tecnología en respecto al manejo de problema de forma que resulte mayor beneficio sin incrementar sus riesgos, esta dimensión nos da resultado del desempeño técnico realizado por los trabajadores de salud debido a esto abarcaremos las siguientes características para ser más específicos. Oportuna: cuando los cuidados son brindados cada

vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades. Segura: está orientada a la atención sin riesgo para el paciente. Continua: está dada por una atención sin interrupción y en forma permanente según sus necesidades. El Componente de aspectos de Entorno (confort): elementos del entorno del usuario que proporcionan una estancia confortable, siendo abarcada por lo siguiente como iluminación, ventilación, privacidad, limpio (18).

La base teórica para la satisfacción del usuario, se define la palabra satisfacción hace referencia al sentimiento de bienestar o placer percibido que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. Por lo tanto, la satisfacción tiene lugar en cualquier interacción humana y social, incluida la que se produce en la interacción médico-paciente (19). La conceptualización predominante durante esta década es la formulada por E. Koos (1954) y A. Donabedian (1966), para quienes la satisfacción del paciente es, ante todo, una medida del resultado de la interacción entre profesional de la salud y paciente (20).

Teoría acerca de satisfacción. De Cafferata y Roghmann (1978) citado por Mira, Vitaller, Aranaz, Herrero, y Buil, sugieren que la satisfacción del usuario puede ser mejor entendida como un input a esa interacción, en el sentido de que se trata de una variable que predispone al paciente hacia una determinada actitud y que condiciona su conducta ante el profesional de la salud. Para estos autores, la utilización de servicios no determina la satisfacción, aunque ésta última sí condiciona la utilización futura de la red sanitaria (20).

Teoría de satisfacción del usuario, modelo Índice de Satisfacción del cliente (ACSI) formulada por Fornell C, Johnson M, Andersos B, Cha J, Y Bryant E, llevada a cabo en 1994, se tuvo una cobertura de casi 200 empresas de los 7 sectores que más importancia tienen la economía americana. Los clientes respondieron preguntas en una escala Likert de 10 puntos. La estructura del modelo Índice de Satisfacción del cliente (ACSI) se hizo en base en el modelo barómetro sueco de satisfacción del consumidor (SCSB). Sin embargo, tiene unas diferencias en la estructura del modelo y en las propiedades de medición (21).

Satisfacción del usuario tienen como dimensiones, de acuerdo a Sepúlveda, et.al. (22). Accesibilidad, la accesibilidad se refiere a que es de fácil acceso por cualquier persona. Es la característica que permite que los entornos, los productos, y los servicios sean utilizados sin problemas por todas las personas, para conseguir los objetivos para los que están diseñados. Competencia, es un conjunto de comportamientos socio afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad o una tarea. Continuidad asistencial, se entiende por continuidad asistencial al grado de unión de las experiencias en la atención que

el paciente percibe a lo largo del tiempo, de manera que éstas sean coherentes con sus necesidades y contexto personal. Comprensión –lenguaje: son aquellas representaciones que construye el sujeto por medio del uso de signos, lo cual ocurre en dos momentos: primero, en el plano interpsicológico y luego en el plano intrapsicológico; es decir, inicialmente surgen en la relación y luego en el pensamiento. Cortesía, consiste en la evaluación de los actos de los hablantes por parte de los oyentes o terceras personas a partir de un estándar de comportamiento socialmente aceptado, que cada individuo interioriza como consecuencia de su percepción de un Otro Generalizado. Intimidad confidencialidad, es el conjunto de circunstancias, cosas, experiencias, sentimientos y conductas que un ser humano desea mantener reservado para sí mismo, con libertad de decidir a quién le da acceso al mismo. Acompañamiento. se entiende como acompañamiento a la “acción de estar o ir en compañía de otra u otras personas”. Por tanto, se comprende el concepto de ir con alguien, en el trasegar de un lugar a otro, con la mediación del camino (22).

Entre las definiciones conceptuales utilizadas en esta investigación se tiene el concepto de calidad de atención en salud, que “es una propiedad de la atención médica que puede ser obtenida en diversos grados” (16). Otra definición es evaluación de la calidad en salud donde “es indispensable desarrollar mecanismos permanentes para medir y evaluar tanto cuantitativa como cualitativamente la calidad, desde el punto de vista de los financiadores, observadores, prestadores y usuarios del sistema (18). Otra definición es la de oportunidad que “es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud” (11). La definición de satisfacción del usuario que viene a ser “el tipo de atención que haya recibido ante el centro de salud a la cual acudió para que le brinden un servicio, de tal manera que cada persona que acude a la misma determinara si a la atención que le brindaron fue cálida, agradable y amable, dado a la atención que recibió” (21).

La justificación se señala por conveniencia debido a que el incremento de casos oncológicos ha ido en aumento en nuestra región es necesario conocer la calidad de atención y satisfacción del usuario que está con quimioterapias. Por lo tanto, este estudio es de relevancia social porque aportará salidas para los problemas que se encuentren en el estudio. El valor teórico de esta investigación se dará al momento de indagar y añadir la teoría desarrollada en relación a calidad de atención y satisfacción del usuario para tenerlos en cuenta en las dimensiones e indicadores de operacionalización. En cuanto a las implicaciones prácticas, se verifico las expectativas de la satisfacción del paciente para poder implementar estrategias de mejora en la calidad de atención. Y la utilidad metodológica se dará por la

adaptación de los instrumentos de recolección de datos que fueron aplicados en investigaciones internacionales y nacionales y ahora se harán los ajustes para aplicarlos a nivel regional.

Por todo lo expuesto se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existen entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022?.
Objetivo general: Determinar la relación que existen entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022. Objetivos específicos: Identificar el nivel de la calidad de atención de enfermería y sus dimensiones en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022 e identificar el nivel de la satisfacción de pacientes y sus dimensiones en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.

En el presente estudio se ha planteado hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.

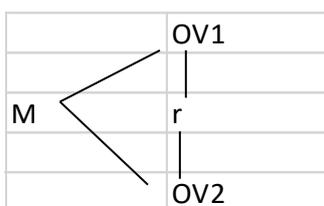
II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue básico porque está orientado a la acumulación de información relevante o la formulación de una teoría. Este tipo de investigación no está encaminado a resolver problemas inmediatos, sino a la ampliación de la base de conocimientos de una disciplina por el conocimiento y la comprensión (23).

El diseño de investigación fue no experimental de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. Es descriptivo porque describirá tal cual se presenta el fenómeno de estudio sin manipulación de la variable. Así mismo es de corte transversal, ya que tiene una sola medición en un tiempo establecido y no existe seguimiento (23).

El esquema es:



Dónde:

M= Muestra:

OV1 = Observación de la variable 1: Calidad de atención

OV2 = Observación de la Variable 2: Satisfacción del usuario

r = Relación de las dos variables

2.2. Operacionalización de variables

Variable cualitativa o categórica (ver anexo 2)

2.3. Población, muestra y muestreo

La población: Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones y/o características. En el estudio estuvo conformada por 283 pacientes que recibieron quimioterapia en forma ambulatoria en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción de la región Junín entre enero y abril del 2022.

Muestra: Es un subgrupo de la población o universo, en la muestra se consideró una cantidad representativa de 163 pacientes lo cual fue calculada estadísticamente utilizando la siguiente formula.

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

n = tamaño de la muestra que se desea saber

Z = nivel de confianza (95%= 1.96)

N = representa el tamaño de la población= 283

p = probabilidad a favor (0.5)

q = probabilidad en contra (0.5)

E = error de estimación (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 283 \times 0.5 \times 0.5}{(283 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 163$$

Muestreo: Proceso mediante el cual se realiza una selección homogénea de la muestra mediante criterios que pertenecen o corresponden a la población. El muestreo corresponde al probabilístico por conveniencia buscando así que la muestra sea representativa.

Criterios de inclusión

Pacientes que acudieron al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas –Concepción a recibir quimioterapia de lunes a viernes.

Pacientes que recibieron quimioterapia y aceptan dar su consentimiento para recolectar datos.

Criterios de exclusión

Pacientes que recibieron quimioterapia y no dieron su consentimiento para recolectar datos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Cuestionario para calidad de atención del paciente. (16 ítems)

Elaborado y validada por Condezo M en el año 2018, que consta de 16 ítems distribuidos en las tres dimensiones Interpersonal, técnica y entorno.

La validez y confiabilidad del instrumento, lo realizo la autora a través de juicios de expertos y la confiabilidad por la prueba de Cronbach dando resultado de 0.85 los datos fueron procesados usando la escala de Likert el parámetro de medición será:

Siempre (3), A veces (2), Nunca (1), los valores de las respuestas se evaluarán con el siguiente Baremo:

| Calidad de atención | Buena | Regular | Mala |
|---------------------|--------------|--------------|------------|
| General | 68-92 puntos | 42-67 puntos | <42puntos |
| Interpersonal | 18-16 puntos | 15-12 puntos | <12 puntos |
| Técnica | 18-16 puntos | 15-12 puntos | <12 puntos |
| Entorno | 12-11 puntos | 10-9 puntos | <9 puntos |

Tomado de: Condezo M.

Cuestionario de satisfacción del usuario (14 ítems)

El cuestionario se ha validado en español: Cuestionario de satisfacción de la atención ambulatoria oncológica (SAMBO-14). Los resultados obtenidos permiten determinar que el instrumento es válido y fiable para su utilización en lengua castellana. (22)

Proporción de acuerdo absoluto y valores kappa de ítems del cuestionario de satisfacción.

| Nº | Ítems | Pa | Kappa (IC95%) |
|----|---------------------------------------|------|------------------|
| 1 | Tiempo de espera hasta consulta | 91,7 | 0,69 (0,52-0,86) |
| 2 | Tiempo de espera hasta el tratamiento | 94,2 | 0,76 (0,59-0,93) |
| 3 | Organización cita médica | 94,2 | 0,56 (0,30-0,83) |
| 4 | Esperas y Espacios Compartidos | 92,5 | 0,61 (0,41-0,81) |
| 5 | No acompañantes | 96,7 | 0,84 (0,69-0,99) |
| 6 | Intimidad | 92,5 | 0,55 (0,31-0,78) |
| 7 | Lugares y espacios donde se informa | 95,0 | 0,76 (0,57-0,94) |
| 8 | Orientación e información ofrecida | 93,3 | 0,52 (0,23-0,80) |
| 9 | Asesoramiento y apoyo | 96,7 | 0,84 (0,68-0,99) |
| 10 | Información para pruebas | 95,8 | 0,72 (0,50-0,94) |
| 11 | Información al inicio | 96,7 | 0,74 (0,52-0,95) |
| 12 | Homogeneidad de la información | 94,2 | 0,68 (0,46-0,89) |
| 13 | Servicios de urgencias | 93,1 | 0,84 (0,68-0,99) |
| 14 | Atención interciclo | 98,2 | 0,93 (0,84-1,00) |

Baremos

| Satisfacción del usuario | Satisfecho | Medianamente satisfecho | insatisfecho |
|----------------------------|------------|-------------------------|--------------|
| Variable | 48 - 70 | 34 - 47 | 14 - 33 |
| Accesibilidad | 08 - 10 | 05 - 07 | 02 - 04 |
| Competencia | 08 - 10 | 05 - 07 | 02 - 04 |
| Continuidad Asistencial | 08 - 10 | 05 - 07 | 02 - 04 |
| Comprensión-lenguaje | 08 - 10 | 05 - 07 | 02 - 04 |
| Cortesía | 08 - 10 | 05 - 07 | 02 - 04 |
| Intimidad confidencialidad | 08 - 10 | 05 - 07 | 02 - 04 |
| Acompañamiento | 08 - 10 | 05 - 07 | 02 - 04 |

Tomado de: (22)

2.5. Procedimiento

Se solicitó autorización para la recolección de datos al director del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción.

Se recolecto información con el cuestionario de la muestra de estudio.

Se procesó la información haciendo uso del SPSS v25 y Excel, con la construcción de tablas y gráficos según objetivos planteados.

Para el análisis de datos se confrontó los resultados con los antecedentes citados en el estudio verificando con la base teórica correspondiente.

2.6. Método de análisis de datos

El método que se utilizó fue el método descriptivo para el análisis de interpretación de datos se usó el paquete estadístico SPSS v25. Con la estadística descriptiva e inferencial para las pruebas de hipótesis con Chi cuadrado.

2.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente estudio se usó el formato de consentimiento informado dirigido a los pacientes que reciben quimioterapia en el Instituto Regional de Enfermedades

Neoplásicas –Concepción. También fueron sometidos al comité de Ética de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”. Así mismo se respetó los principios básicos: **justicia:** durante el estudio no hubo ningún tipo de discriminación y se practicó la equidad e igualdad procurando satisfacer las necesidades de cada paciente. **Autonomía:** los pacientes actuaron de manera independiente y autónoma respetando su decisión en aceptar o rechazar ser parte de la investigación mediante el consentimiento informado. **No Maleficencia:** no se interfirió en el desarrollo de las labores del personal de enfermería ni en la administración de su tratamiento. **Beneficencia:** la información recabada permitirá implementar nuevos aportes y/o estrategias en beneficio de los pacientes.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados del Objetivo General

Tabla N° 1

Tabla cruzada Calidad de atención y Satisfacción del usuario

| | | Satisfacción del usuario | | | | | | Total | |
|----------------------------|---------|--------------------------|-------------|-------------------------|--------------|------------|--------------|------------|---------------|
| | | Insatisfecho | | Medianamente satisfecho | | Satisfecho | | | |
| | | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| Calidad de atención | Malo | 2 | 1.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 2 | 1.0% |
| | Regular | 0 | 0.0% | 80 | 49.0% | 81 | 50.0% | 161 | 99.0% |
| Total | | 2 | 1.0% | 80 | 49.0% | 81 | 50.0% | 163 | 100.0% |

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Interpretación

En la tabla N°1 se observa del 100% (163) usuarios, se tiene que el nivel de calidad de atención es malo en 2 usuarios y 1% (2) se encuentran insatisfechos. Perciben una calidad de atención regular 161 usuarios, de los cuales 49% (80) se encuentra medianamente satisfechos y 50% (81) están satisfechos.

3.2. Resultados del Objetivo Específica 1

Nivel de la calidad de atención y sus dimensiones

Nivel de la calidad de atención

Tabla N° 2

Calidad de atención en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Malo | 02 | 1% |
| Regular | 161 | 99% |
| Bueno | 00 | 00% |
| Total | 163 | 100% |

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Interpretación:

En la tabla N°2 se observa los resultados del 100% de la calidad de atención, encontrándose en el nivel malo el 1%, nivel regular 99% y nivel bueno 0%

Por lo tanto, la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas percibe que el nivel de la calidad de atención es regular (99%).

a) Resultados de la Dimensión atención interpersonal

Tabla N° 3

Calidad de atención interpersonal en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Bueno | 1 | 1% |
| Regular | 121 | 74% |
| Malo | 41 | 25% |
| Total | 163 | 100% |

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Interpretación:

En la tabla N°3 se observa los resultados de la calidad de atención interpersonal, encontrándose en el nivel malo el 25%, nivel regular 74% y nivel bueno 1%.

Por lo tanto, la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas percibe que el nivel de la calidad de atención interpersonal es regular (74%).

b) Resultados de la Dimensión atención técnica

Tabla N° 4

Calidad de atención técnica en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bueno | 0 | 0% |
| Regular | 155 | 95% |
| Malo | 08 | 5% |
| Total | 163 | 100% |

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Interpretación:

En la tabla N° 4 se observa los resultados de la calidad de atención técnica, encontrándose en el nivel malo el 5%, nivel regular 95% y nivel bueno 0%.

Por lo tanto, la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas percibe que el nivel de la calidad de atención técnica es regular (95%).

c) Resultados de la Dimensión atención entorno

Tabla N° 5

Calidad de atención entorno en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bueno | 67 | 41% |
| Regular | 96 | 59% |
| Malo | 0 | 0% |
| Total | 163 | 100% |

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Interpretación:

En la tabla N° 5 se observa los resultados de la calidad de atención en el entorno, encontrándose en el nivel malo el 0%, nivel regular 59% y nivel bueno 41%.

Por lo tanto, la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas percibe que el nivel de la calidad de atención en el entorno es regular (59%).

3.3. Resultados del Objetivo Específico 2

Satisfacción del usuario y sus dimensiones

Satisfacción del usuario

Tabla N° 6

Satisfacción del usuario en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Insatisfecho | 2 | 1% |
| Medianamente satisfecho | 80 | 49% |
| Satisfecho | 81 | 50% |
| Total | 163 | 100% |

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Interpretación:

En la tabla N°6 se observa los resultados de satisfacción del usuario, encontrándose en el insatisfechos el 1%, medianamente satisfechos en 49% y satisfechos el 50%.

Por lo tanto, la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas se sienten satisfechos (50%).

a) Resultados de la dimensión. Accesibilidad

Tabla N° 7

Satisfacción del usuario en accesibilidad en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Satisfecho | 70 | 43% |
| Medianamente satisfecho | 80 | 49% |
| Insatisfecho | 13 | 8% |
| Total | 163 | 100% |

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Interpretación:

En la tabla N° 7 se observa los resultados de satisfacción del usuario en accesibilidad, encontrándose en el insatisfechos el 8%, medianamente satisfechos en 49% y satisfechos el 43%.

Por lo tanto, la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas se sienten medianamente satisfechos con la accesibilidad (49%).

b) Resultados de la dimensión. Competencia

Tabla N° 8

Satisfacción del usuario en competencia en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Satisfecho | 0 | 0% |
| Medianamente satisfecho | 99 | 61% |
| Insatisfecho | 64 | 39% |
| Total | 163 | 100% |

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Interpretación:

En la tabla N°8 se observa los resultados de satisfacción del usuario en competencia, encontrándose en el insatisfechos el 39%, medianamente satisfechos en 61% y satisfechos el 0%.

Por lo tanto, la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas se sienten medianamente satisfechos con la competencia (61%).

c) Resultados de la dimensión. Continuidad asistencial

Tabla N° 9

Satisfacción del usuario en continuidad asistencial en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Satisfecho | 13 | 8% |
| Medianamente satisfecho | 143 | 88% |
| Insatisfecho | 07 | 4% |
| Total | 163 | 100% |

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Interpretación:

En la tabla N°9 se observa los resultados de satisfacción del usuario en continuidad asistencial, encontrándose en el insatisfechos el 4%, medianamente satisfechos en 88% y satisfechos el 8%.

Por lo tanto, la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas se sienten medianamente satisfechos con la continuidad asistencial (88%).

d) Resultados de la dimensión. Comprensión-lenguaje

Tabla N° 10

Satisfacción del usuario en comprensión-lenguaje en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Satisfecho | 0 | 0% |
| Medianamente satisfecho | 44 | 27% |
| Insatisfecho | 119 | 73% |
| Total | 163 | 100% |

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Interpretación:

En la tabla N°10 se observa los resultados de satisfacción del usuario en comprensión-lenguaje, encontrándose en el insatisfechos el 73%, medianamente satisfechos en 27% y satisfechos el 0%.

Por lo tanto, la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas se sienten insatisfechos con la comprensión-lenguaje (73%).

e) **Resultados de la dimensión. Cortesía**

Tabla N° 11

Satisfacción del usuario en cortesía en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Satisfecho | 0 | 0% |
| Medianamente satisfecho | 132 | 81% |
| Insatisfecho | 31 | 19% |
| Total | 163 | 100% |

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Interpretación:

En la tabla N°11 se observa los resultados de satisfacción del usuario en cortesía, encontrándose en el insatisfechos el 19%, medianamente satisfechos en 81% y satisfechos el 0%.

Por lo tanto, la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas se sienten medianamente satisfechos con la cortesía (81%).

f) Resultados de la dimensión. Intimidad confidencialidad

Tabla N° 12

Satisfacción del usuario en intimidad confidencialidad en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Satisfecho | 0 | 0% |
| Medianamente satisfecho | 129 | 79% |
| Insatisfecho | 34 | 21% |
| Total | 163 | 100% |

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Interpretación:

En la tabla N°12 se observa los resultados de satisfacción del usuario en Intimidad confidencialidad, encontrándose en el insatisfechos el 21%, medianamente satisfechos en 79% y satisfechos el 0%.

Por lo tanto, la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas se sienten medianamente satisfechos con la intimidad confidencialidad (79%).

g) Resultados de la dimensión. Acompañamiento

Tabla N° 13

Satisfacción del usuario en acompañamiento en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Satisfecho | 0 | 0% |
| Medianamente satisfecho | 41 | 25% |
| Insatisfecho | 122 | 75% |
| Total | 163 | 100% |

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Interpretación:

En la tabla N°13 se observa los resultados de satisfacción del usuario en acompañamiento, encontrándose en el insatisfechos el 75%, medianamente satisfechos en 25% y satisfechos el 0%.

Por lo tanto, la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas se sienten insatisfechos con el acompañamiento (75%).

3.4. Resultados Inferenciales

Prueba de Hipótesis General

Prueba de Chi cuadrado

H_0 = No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.

H_1 = Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 1

Chi cuadrado para calidad de atención de enfermería y la satisfacción

| Pruebas de chi-cuadrado | | | | | |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) | Significación exacta (bilateral) | Significación exacta (unilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 1,952 ^a | 1 | ,016 | | |
| Corrección de continuidad | ,470 | 1 | ,493 | | |
| Razón de verosimilitud | 2,724 | 1 | ,099 | | |
| Prueba exacta de Fisher | | | | ,497 | ,258 |
| Asociación lineal por lineal | 1,940 | 1 | ,164 | | |
| N de casos válidos | 163 | | | | |

Fuente: Base de datos SPSS

Se observa el valor de Chi cuadrado de 1.952; el valor de la significancia ($p=0.016<0.05$) que indica que la asociación es significativa.

Decisión Estadística:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna en el sentido que existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022 ($p=0.016<0.05$).

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados del **objetivo general** muestran que existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022 ($p=0.016<0.05$). Donde, la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas percibe que el nivel de la calidad de atención es regular (99%). Y la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas se sienten satisfechos (50%).

Estos resultados presentan similitud con el estudio presentado por Salazar M. donde el cuidado paliativo fue regular (43,7%); la mayoría de pacientes oncológicos se encuentran satisfechos (51,5%). Se concluyó que existe relación significativa ($p<0,05$), sus dimensiones de apoyo físico, psicológico, social y espiritual con la satisfacción del paciente oncológico en el IREN-Norte en tiempos COVID-19 (6). De manera similar en esta investigación se encontraron ambas variables a un nivel medio, sin embargo, se relacionan significativamente.

Del mismo, Valverde R. evidencia resultados donde el total de la Calidad del Cuidado Humanizado es considerado como nivel “Medio” por el 66.40% ($n=66$) de pacientes oncológicos, mientras que un 30.40% ($n=31$) de pacientes oncológicos lo califica como nivel “Alta”, finalmente seguida de un 3.20% ($n=3$) de pacientes oncológicos lo percibieron como nivel “Baja”. Conclusión: Los pacientes de una Clínica Oncológica de Lima tuvieron un Nivel de Calidad del Cuidado Humanizado Medio en su mayoría (11). Al igual que en esta investigación donde la calidad tiene un nivel de atención regular 99% de los usuarios.

También encontramos similitud con García, M; donde el 61.1% de pacientes oncológicos se encuentra satisfechos. Indica que la satisfacción del paciente oncológico se relaciona en forma significativa ($r=0.678$, Sig.= $0.000<0.05$) con la calidad del cuidado de enfermería (8).

Investigación que difiere de esta es la de Culquitante, K; cuyos resultados muestran que el 84.4 % de los pacientes oncológicos que reciben quimioterapia reciben una adecuada calidad de cuidados por parte del profesional de enfermería. El 80.7% de los pacientes oncológicos que reciben quimioterapia se encuentran satisfechos con el cuidado que les brinda enfermería. Conclusiones: Existe relación significativa ($R^2 = 0.184<1$) ($p=0.00001 < 0.05$) entre la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos que reciben quimioterapia (7).

También difiere en sus resultados la investigación de Aguirre S, Espino C, Zamora I. donde los resultados muestran que, la calidad de atención brindada en este servicio es muy buena desde la perspectiva de las usuarias y debe hacer mejora, en cuanto al mobiliario para que cuenten con sillas en buen estado (12).

Otra investigación con resultados diferentes fue la de Burgueño, F; Rodríguez, D; Cedillo, C; Ordoñez, C. cuyos resultados muestran que el 65,3% tiene una percepción positiva de la calidad de cuidados de enfermería, además se encontró correlación con significancia estadística con la variable edad ($p=0,000$). Se concluye que los pacientes que intervinieron en la investigación que acuden a consulta al área oncológica, manifestaron un grado de satisfacción positiva en la atención y cuidado recibido desde el campo de la enfermería, específicamente los diagnosticados con Cáncer de mama y otros tipos de Cáncer expresan mayor grado de satisfacción en su percepción (13).

En relación a satisfacción del usuario un estudio que difiere de esta investigación fue la de Cecilia, C; Camejo, N; Artagaveytia, N; Hernández, A; Delgado, L; cuyos resultados muestran un alto grado de satisfacción de las pacientes con la asistencia global recibida, con una puntuación media de 3,26 (IC 95% 3.18-3.34). Se concluye que la puntuación global es muy satisfactoria (14).

También acerca de satisfacción tiene resultados diferentes Arraras, J; Arias, F; Asin, G; Arrazubi, A; Morilla, I. Los resultados fueron: Se concluye que la satisfacción, es una de las variables PRO (resultados en relación con el paciente) más importantes (15).

Por su lado la teoría acerca de calidad de atención de enfermería, se inicia definiendo que la calidad de atención es el resultado de un conjunto de procesos de atenciones que se brinda integralmente, logrando responder a diversas necesidades de quienes lo necesiten, para alcanzar este objetivo, se basa de una variedad de teorías. El cuidado definido como proceso interpersonal terapéutico, humanizado, es esencia y estudio de enfermería, con el único fin de lograr, alcanzar una eficiente respuesta a quien necesite (16). Y la definición acerca de satisfacción del usuario refiere que la satisfacción tiene lugar en cualquier interacción humana y social, incluida la que se produce en la interacción médico-paciente (19). La conceptualización predominante durante esta década es la formulada por E. Koos (1954) y A. Donabedian (1966), para quienes la satisfacción del paciente es, ante todo, una medida del resultado de la interacción entre profesional de la salud y paciente (20).

Los resultados del **objetivo específico 1** muestran que la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas percibe que el nivel de la calidad de atención es regular (99%), el nivel de la calidad de atención interpersonal es regular (74%), el nivel de la calidad de atención técnica es regular (95%), el nivel de la calidad de atención en el entorno es regular (59%).

Al respecto un estudio que difiere de esta investigación fue la de Condezo M. cuyos resultados muestran acerca de la dimensión interpersonal se observa que 80%(72) de pacientes encuestados indican fue “buena “, el 17.78%(16) indica “regular” y un porcentaje de 2.22% (2).

Una investigación con resultados diferentes fue la de Condezo M. quien encontró que en la dimensión técnica se observó que el 73.33%(66) de pacientes indicaron que la calidad de atención fue “buena” y el 22.22% (20) refieren “regular”, mientras que un 4.44% (4) indicaron que fue “mala” (9).

También en este sentido se tiene resultados diferentes en el estudio de Condezo M. quien refiere acerca de la dimensión de entorno(confort) se observó que el 61.1%(55) de pacientes refieren “buena “, mientras que un 38.89% (35) indicaron que fue “regular” (9).

Por otro lado, la teoría acerca de la dimensión interpersonal refiere que este componente está basado en la relación entre las personas siguiendo normas, valores. Estas normas se encuentran modificadas en parte por la ética de profesionales, expectativas y aspiraciones de cada persona. Esta dimensión se basa en una comunicación efectiva entre el profesional de enfermería y el paciente, pero solo se abarcará los siguientes indicadores para que se logre una buena calidad de cuidados las cuales son las siguientes: Respeto: el reconocer el derecho ajeno, el reconocimiento, consideración, atención o hacia otras personas. Cordialidad: orientada a la amabilidad o afectuosidad. Educación al paciente: orientada a algo más que instrucciones e información, según sea las necesidades del paciente (18).

Acerca del componente técnico, como la aplicación de ciencia y tecnología en respecto al manejo de problema de forma que resulte mayor beneficio sin incrementar sus riesgos, esta dimensión nos da resultado del desempeño técnico realizado por los trabajadores de salud debido a esto abarcaremos las siguientes características para ser más específicos. Oportuna: cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades. Segura: está orientada a la atención sin riesgo para el paciente. Continua: está dada por una atención sin interrupción y en forma permanente según sus necesidades (18).

Y del componente de aspectos de Entorno (confort): que son elementos del entorno del usuario que proporcionan una estancia confortable, siendo abarcada por lo siguiente como iluminación, ventilación, privacidad, limpio (18).

Los resultados del **objetivo específico 2** muestran que la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas se sienten satisfechos (50%), se sienten medianamente satisfechos con la accesibilidad (49%), se sienten medianamente satisfechos con la competencia (61%), se sienten medianamente satisfechos con la continuidad asistencial (88%), se sienten insatisfechos con la comprensión-lenguaje (73%), se sienten medianamente satisfechos con la cortesía (81%), se sienten medianamente satisfechos con la intimidad confidencialidad (79%) y se sienten insatisfechos con el acompañamiento (75%).

En este sentido no se tiene investigaciones previas, sin embargo, la teoría refiere que la accesibilidad se refiere a que es de fácil acceso por cualquier persona. Es la característica que permite que los entornos, los productos, y los servicios sean utilizados sin problemas por todas las personas, para conseguir los objetivos para los que están diseñados. Competencia, es un conjunto de comportamientos socio afectivos y habilidades cognitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad o una tarea. Continuidad asistencial, se entiende por continuidad asistencial al grado de unión de las experiencias en la atención que el paciente percibe a lo largo del tiempo, de manera que éstas sean coherentes con sus necesidades y contexto personal. Comprensión –lenguaje: son aquellas representaciones que construye el sujeto por medio del uso de signos, lo cual ocurre en dos momentos: primero, en el plano interpsicológico y luego en el plano intrapsicológico; es decir, inicialmente surgen en la relación y luego en el pensamiento. Cortesía, consiste en la evaluación de los actos de los hablantes por parte de los oyentes o terceras personas a partir de un estándar de comportamiento socialmente aceptado, que cada individuo interioriza como consecuencia de su percepción de un Otro Generalizado. Intimidad confidencialidad, es el conjunto de circunstancias, cosas, experiencias, sentimientos y conductas que un ser humano desea mantener reservado para sí mismo, con libertad de decidir a quién le da acceso al mismo. Acompañamiento. se entiende como acompañamiento a la “acción de estar o ir en compañía de otra u otras personas”. Por tanto, se comprende el concepto de ir con alguien (22).

V. CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022 ($p=0.016<0.05$). Donde, la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas percibe que el nivel de la calidad de atención es regular (99%). Y la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas se sienten satisfechos (50%).
2. Se ha identificado que la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas percibe que el nivel de la calidad de atención es regular (99%), el nivel de la calidad de atención interpersonal es regular (74%), el nivel de la calidad de atención técnica es regular (95%), el nivel de la calidad de atención en el entorno es regular (59%).
3. Se ha identificado que la mayoría de los pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas se sienten satisfechos (50%), se sienten medianamente satisfechos con la accesibilidad (49%), se sienten medianamente satisfechos con la competencia (61%), se sienten medianamente satisfechos con la continuidad asistencial (88%), se sienten insatisfechos con la comprensión-lenguaje (73%): se sienten medianamente satisfechos con la cortesía (81%), se sienten medianamente satisfechos con la intimidad confidencialidad (79%) y se sienten insatisfechos con el acompañamiento (75%).

VI. RECOMENDACIONES

1. A la jefatura del servicio de Enfermería del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, promover proyectos de mejora en cuanto a calidad de atención y satisfacción de en los pacientes oncológicos. Realizando evaluaciones periódicas, monitoreo y capacitaciones pertinentes en los colaboradores de tal manera que se pueda llegar a buenos estándares de atención.
2. A la jefa de área de quimioterapia, reforzar en el personal la importancia de la atención de calidad y sus dimensiones, lo cual debe ser oportuna y basado en valores durante su estadía de tal manera que complementen el tratamiento, así permitan mejorar los porcentajes de atención.
3. Que el personal de Enfermería del servicio de quimioterapia ambulatoria formule estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención lo cual repercute en lograr mayor satisfacción del paciente.

REFERENCIAS

1. OMS. Datos y cifras del cáncer aa nivel mundial. Ginebra : disponible en: <https://www.who.int/home/cms-decommissioning>, 2021.
2. OPS. Cáncer a nivel de las Américas. s.l. : Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/cancer>, 2021.
3. OMS. Cuidados Paliativos. [En línea] 20 de Agosto de 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/palliative-care>.
4. —. Datos estadísticos de cáncer en el Perú. s.l. : [internet] [citado 17 de diciembre del 2021] Disponible en: https://fuca.org.ar/informacion-sobre-el-cancer/?gclid=EAIaIQobChMIzayYi9Pu9AIVFAeRCh25ngRFEAAAYASAAEgKI-D_BwE, 2021.
5. MINSA. Plan Nacional de cuidados integrales del cáncer para el 2020-2024 . Lima - Perú : Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5341.pdf>, 2021.
6. Salazar , M. Calidad de los cuidaos paliativos y satisfacción del paciente oncológico en tiempos de COVID-19. s.l. : IREN Norte [internet] Perú; 2021 [citado 18 de diciembre del 2021] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58232>, 2021.
7. Culquitante, K. Calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente oncológico, instituto regional de enfermedades neoplásicas norte, Trujillo 2019. Perú : s.n., 2019.
8. García, M. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital iii José Cayetano Heredia, febrero, 2019. Perú : s.n., 2019.
9. Condezo , M. La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería a pacientes con tratamiento de quimioterapia en el servicio de oncología del hospital nacional Hipólito Unanue. s.l. : [internet] Perú; 2018 [citado 18 de diciembre del 2021] Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1783.>, 2018.
10. Lluen , S. y Chumbe , R. Efectividad de la intervención de enfermería para mejorar la atención y calidad de vida de pacientes oncológicos. s.l. : [internet] Perú; 2019 [citado 18

- de diciembre del 2021] Disponible en:http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3641/T061_16628994-05398233_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y. , 2018.
11. Valverde , R. Calidad de cuidado humanizado del profesional de enfermería según percepción de los pacientes de una clínica oncológica de Lima . s.l. : [internet] Perú; 2019 [citado 18 de diciembre del 2021] Disponible en: <http://190.187.227.76/handle/123456789/3781>., 2019.
 12. Aguirre , S., Espino , C. y Zamora , I. Calidad de atención brindada por el personal de enfermería a usuarias que reciben quimioterapia ambulatoria del Hospital Bertha Calderón Roque. s.l. : [internet]España; 2019 [citado 18 de diciembre del 2021] Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/13508/>., 2019.
 13. Burgueño, F, y otros. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. Ecuador : s.n., 2021.
 14. Cecilia, C, y otros. Evaluación de la calidad de la asistencia y el nivel de satisfacción de las pacientes asistidas en una Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela". Uruguay : s.n., 2018.
 15. Arraras, J, y otros. La evaluación de la satisfacción con los cuidados en el paciente oncológico. El sistema de medida de la EORTC. España : s.n., 2010.
 16. Granda, P. Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas.Revisión de la literatura. Medellín : s.n., 2016.
 17. Gómez, C. y Jaramillo, F. Complejidad: una introducción. Ciênc Saúde Coletiva. 2011.
 18. Alvar , N. y Suñol , R. Calidad de atención. s.l. : [internet] [citado 16 de diciembre del 2021] Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf, 2021.
 19. García, M, y otros. Satisfacción percibida por los pacientes oncológicos en relación con el personal médico. México : s.n., 2013.
 20. Mira, J, y otros. La satisfacción del paciente: Concepto y aspectos metodológicos. 1992.
 21. Fornell, C, y otros. The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. s.l. : Disponible en: <https://psycnet.apa.org/record/1996-01940-001>, 1996.

22. Sepúlveda, J., y otros. Herramienta de medición de la satisfacción de los pacientes oncológicos en tratamiento con quimioterapia en régimen ambulatorio SAMBO-14. España : Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/PSIC/article/view/65595>, 2018.
23. Carrasco , L. Metodología de la investigación. s.l. : 6ta edic. Perú; 2013., 2013.
24. Ramírez, T. Como hacer un proyecto de investigación. Caracas : Panapo, 1999.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables e indicadores | Metodología |
|--|--|---|---|---|
| <p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existen entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención de enfermería y sus dimensiones en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022? ¿Cuál es el nivel de la satisfacción y sus dimensiones en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022?</p> | <p>Objetivo General: Determinar la relación que existen entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de calidad de atención de enfermería y sus dimensiones en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022. Identificar el nivel de la satisfacción y sus dimensiones en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.</p> | <p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.</p> | <p>Calidad de atención: Interpersonal Técnica Entorno</p> <p>Satisfacción del Usuario: Accesibilidad Competencia Continuidad Asistencial Comprensión- lenguaje Cortesía Intimidad Confidencialidad Acompañamiento</p> | <p>Métodos: Método Científico – Descriptivo.</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Nivel descriptivo correlacional</p> <p>Técnica: encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Población: constituida por 283 pacientes que acuden a quimioterapia.</p> <p>Muestra: 163 pacientes que acuden a quimioterapia.</p> |

Anexo 2

Operacionalización de las variables

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Valor Final | Valores asignados por cada dimensión |
|---------------------------------|-------------------------|---|-----------------|--|---|
| Calidad de atención | Interpersonal | Respeto Cordialidad Educación al paciente | 1, 2, 3,4, 5, 6 | Calidad de atención Bueno (68-92) Regular (42-67) Malo (<42) | Bueno (16-18 puntos) Regular (12-15 puntos) Malo (<12 puntos) |
| | Técnica | Oportuno Segura Continuo | 7,8,9,10,11,12 | | Bueno (16-18 puntos) Regular (12-15 puntos) Malo (<12 puntos) |
| | Entorno | Iluminación Ventilación Privacidad Limpio | 13,14,15,16 | | Bueno (11-12 puntos) Regular (9-10 puntos) Malo (<9 puntos) |
| Satisfacción del Usuario | Accesibilidad | Ventajas e inconvenientes ven en recibir el tratamiento en una Unidad de Día. | 1,2 | Satisfacción del Usuario Satisfecho (48-70) Medianamente satisfecho (34-47) Insatisfecho (14-33) | Satisfecho (08-10) Medianamente satisfecho (05-07) Insatisfecho (02-04) |
| | Competencia | Aspectos considera que hay que mejorar o incluir como parte de la atención que ofrecemos. | 3,4 | | Satisfecho (08-10) Medianamente satisfecho (05-07) Insatisfecho (02-04) |
| | Continuidad Asistencial | Aspectos considera débiles en su relación con el equipo que le atiende. Aspectos sanitarios consideran que no han sido totalmente cubiertos en los periodos interciclos. | 13,14 | | Satisfecho (08-10) Medianamente satisfecho (05-07) Insatisfecho (02-04) |
| | Comprensión-lenguaje | Cree que se podría mejorar el proceso de atención desde la sospecha del | 8,9 | | Satisfecho (08-10) Medianamente satisfecho (05- |

| | | | | | |
|--|----------------------------|--|----------|--|---|
| | | diagnóstico hasta que recibe el tratamiento. Problemas o dificultades ha encontrado en la información ofrecida por el equipo de profesionales que le atiende. | | | 07) Insatisfecho (02-04) |
| | Cortesía | Mejoraría con respecto al trato recibido en el servicio de Hospital de Día. | 10,11,12 | | Satisfecho (08-10) Medianamente satisfecho (05-07) Insatisfecho (02-04) |
| | Intimidad confidencialidad | Dificultades encuentra a la hora de respetar su derecho a la intimidad y confidencialidad en el servicio. | 6,7 | | Satisfecho (08-10) Medianamente satisfecho (05-07) Insatisfecho (02-04) |
| | Acompañamiento | Dificultades encuentra a la hora de facilitar el acompañamiento de su familiar. | 5 | | Satisfecho (08-10) Medianamente satisfecho (05-07) Insatisfecho (02-04) |

Anexo 3

Cuestionario

Sr(a) buenos días, soy egresada de la escuela de enfermería de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt, estoy realizando un estudio, con el objetivo de determinar la calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.

Datos demográficos

Sexo: (M) (F)

Edad:

Tipo de Cáncer: Grado:

Instrucciones:

Marque la respuesta que usted crea correcta:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| Dimensión interpersonal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ¿La enfermera se identifica ante usted? | | | | | |
| 2. ¿La enfermera lo identifica por nombre y apellidos? | | | | | |
| 3. ¿La enfermera lo trata con cordialidad? | | | | | |
| 4. La enfermera le ofrece confianza para cualquier duda | | | | | |
| 5. ¿La enfermera le da recomendaciones para que las realice antes, durante y después de la quimioterapia? | | | | | |
| 6. La enfermera le brida consejería respecto a la quimioterapia y sus consecuencias secundarias del tratamiento' | | | | | |
| Dimensión técnica | | | | | |
| 7. ¿La enfermera le da tiempo necesario durante su tratamiento? | | | | | |
| 8. ¿La enfermera responde a sus dudas de forma entendible y sencilla? | | | | | |
| 9. ¿La enfermera cumple con la bioseguridad necesaria, para evitar complicaciones (lavado de manos, uso de mandilón, guantes, mascarilla)? | | | | | |
| 10. La enfermera controla sus funciones vitales antes, ¿durante y después del tratamiento (presión arterial, respiración, temperatura, frecuencia cardiaca)? | | | | | |
| 11. ¿La enfermera está pendiente de usted en el transcurso de su tratamiento sobre signos y síntomas por la quimioterapia? | | | | | |
| 12. ¿Usted le observa segura y ágil en sus procedimientos? | | | | | |

| Dimensión entorno | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 13. ¿Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente tranquilo? | | | | | |
| 14. Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente limpio | | | | | |
| 15. Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente privado | | | | | |
| 16. Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente ventilado | | | | | |

Fuente: Condezo M. La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en pacientes con tratamiento de quimioterapia en el servicio de oncología del Hospital nacional Hipólito Unanue, 2018.

Segunda Parte

Lea cuidadosamente cada ítem y responda teniendo en cuenta las siguientes alternativas de respuesta.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|--------------|-------------|------------|----------------|
| Muy Insatisfecho | Insatisfecho | Indiferente | Satisfecho | Muy satisfecho |

| Nº | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---------------------------------------|---|---|---|---|---|
| | Marca tu grado de satisfacción ante: | | | | | |
| 1 | Tiempo de espera hasta consulta | | | | | |
| 2 | Tiempo de espera hasta el tratamiento | | | | | |
| 3 | Organización cita médica | | | | | |
| 4 | Esperas y Espacios Compartidos | | | | | |
| 5 | No acompañantes | | | | | |
| 6 | Intimidación | | | | | |
| 7 | Lugares y espacios donde se informa | | | | | |
| 8 | Orientación e información ofrecida | | | | | |
| 9 | Asesoramiento y apoyo | | | | | |
| 10 | Información para pruebas | | | | | |
| 11 | Información al inicio | | | | | |
| 12 | Homogeneidad de la información | | | | | |
| 13 | Servicios de urgencias | | | | | |
| 14 | Atención interciclo | | | | | |

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 4

Consentimiento informado

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, (nombres y apellidos o seudónimo), con
DNI N°....., de nacionalidad....., mayor de edad o
autorizado por mi representante legal, con domicilio en
.....
....., consiento en participar en la investigación denominada:

Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022.

He sido informado de los objetivos de la investigación.

Para lo cual firmo al pie en señal de conformidad.

_____.

Apellidos y Nombres/Firma

DNI:



Huella digital

Anexo 5

MODELO DE SOLICITUD

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

Dr. HENRY OLIVERA CHANGRA
Director del IREN-CENTRO

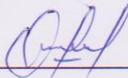
Nosotras, CERVANTES ALAYA TANIA NIVIA, identificado con DNI N°46218824, KETTHY VERÓNICA LIMA HUILLCAS, identificado con DNI N°71083841. **AUTOR CORRESPONSAL** y Bachilleres en Enfermería, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, ante usted nos presentamos y exponemos: Que, se presenta el protocolo de investigación titulado: **"Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción, 2022"**

En tal sentido, solicito aprobación y autorización para ejecución del protocolo de investigación. **Así mismo me comprometo a cumplir con las buenas prácticas de investigación, las recomendaciones de los comités revisores y de ética, asimismo con el cronograma de supervisión de la ejecución según corresponda.** Seadjunta:

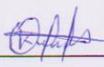
- () 01 juego en español de Protocolo de Investigación, (Anexo 1, solo lo que aplica).
- () 01 juego de consentimiento informado (si lo amerita).
- () 01 Declaración jurada de no tener conflicto de intereses (Anexo 3).
- () 01 juego Curriculum vitae del Investigador Principal en físico (formato digital PDF enviado al correo de investigación: investigacion@irencentro.pe)
- () 01 Carta de compromiso de realizar la investigación (Anexo 4).
- () 01 Carta de presentación de la universidad o ficha de registro de protocolo de investigación (si el Investigador Principal va a realizar un protocolo de investigación para la obtención de un título profesional o grado académico).
- () 01 Declaración jurada de confidencialidad y reserva de información.
- () 01 Copia de constancia de revisor metodológico o su equivalente y constancia de aprobación ética, si fue sometido a revisión ética por otro comité reconocido por el INS.
- () 01 Copia Constancia de Aprobación ética (de tener revisión ética por otro comité reconocido por el INS)

Atentamente.



Firma 
Nombre: Tania Nivia Cervantes Alaya
DNI N°: 46218824

Concepción, 11 de abril del 2022

Firma 
Nombre: Ketthy verónica Lima Huillcas
DNI N°:71083841

Doc. 056 21930
Esp. 0387 4687

Anexo 6

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN

Prueba piloto: 30

Ítems: 16

CONFIABILIDAD

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,806 | 16 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| ¿La enfermera se identifica ante usted? | 52,30 | 18,079 | ,531 | ,787 |
| ¿La enfermera lo identifica por nombre y apellidos? | 52,37 | 18,102 | ,670 | ,773 |
| ¿La enfermera lo trata con cordialidad? | 52,67 | 20,092 | ,459 | ,792 |
| La enfermera le ofrece confianza para cualquier duda | 52,60 | 19,559 | ,415 | ,796 |
| ¿La enfermera le da recomendaciones para que las realice antes, durante y después de la quimioterapia? | 52,63 | 18,309 | ,622 | ,777 |
| La enfermera le brida consejería respecto a la quimioterapia y sus consecuencias secundarias del tratamiento | 52,87 | 19,292 | ,578 | ,782 |
| ¿La enfermera le da tiempo necesario durante su tratamiento? | 52,97 | 21,068 | ,419 | ,796 |

| | | | | |
|--|-------|--------|------|------|
| ¿La enfermera responde a sus dudas de forma entendible y sencilla? | 52,93 | 21,030 | ,394 | ,797 |
| La enfermera cumple con la bioseguridad necesaria, para evitar complicaciones (lavado de manos, uso de mandilón, guantes, ¿mascarilla)? | 52,07 | 21,995 | ,566 | ,799 |
| La enfermera controla sus funciones vitales antes, ¿durante y después del tratamiento (presión arterial, respiración, temperatura, frecuencia cardiaca)? | 52,53 | 21,223 | ,324 | ,801 |
| ¿La enfermera está pendiente de usted en el transcurso de su tratamiento sobre signos y síntomas por la quimioterapia? | 52,77 | 21,495 | ,255 | ,805 |
| ¿Usted le observa segura y ágil en sus procedimientos? | 52,20 | 22,717 | ,038 | ,813 |
| ¿Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente tranquilo? | 52,50 | 19,983 | ,466 | ,791 |
| Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente limpio | 52,37 | 21,689 | ,242 | ,805 |
| Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente privado | 52,53 | 22,120 | ,130 | ,812 |
| Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente ventilado | 52,20 | 20,855 | ,458 | ,793 |

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Prueba piloto: 30

Ítems: 14

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,849 | 14 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---------------------------------------|--|---|--|---|
| Tiempo de espera hasta consulta | 48,13 | 17,154 | ,206 | ,862 |
| Tiempo de espera hasta el tratamiento | 46,50 | 15,155 | ,627 | ,830 |
| Organización cita médica | 46,43 | 14,944 | ,808 | ,818 |
| Esperas y Espacios Compartidos | 46,47 | 16,464 | ,577 | ,835 |
| No acompañantes | 46,67 | 17,609 | ,240 | ,853 |
| Intimidad | 46,47 | 16,464 | ,577 | ,835 |
| Lugares y espacios donde se informa | 46,47 | 16,464 | ,577 | ,835 |
| Orientación e información ofrecida | 46,60 | 17,559 | ,222 | ,855 |
| Asesoramiento y apoyo | 46,67 | 17,609 | ,240 | ,853 |
| Información para pruebas | 47,07 | 17,030 | ,374 | ,846 |
| Información al inicio | 46,43 | 14,944 | ,808 | ,818 |
| Homogeneidad de la información | 47,17 | 17,592 | ,290 | ,849 |
| Servicios de urgencias | 46,43 | 14,944 | ,808 | ,818 |
| Atención interciclo | 46,40 | 16,110 | ,647 | ,831 |

Anexo 7
BASE DE DATOS

| MUESTR A | CALIDAD DE ATENCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | SATISFACCION DEL USUARIO | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|--|--|
| | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | P 6 | P 7 | P 8 | P 9 | P1 0 | P1 1 | P1 2 | P1 3 | P1 4 | P1 5 | P1 6 | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | P 6 | P 7 | P 8 | P 9 | P1 0 | P1 1 | P1 2 | P1 3 | P1 4 | | |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | | |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | | |
| 7 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | | |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | | |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 12 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | | |
| 13 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 22 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 25 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 35 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 39 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 40 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 71 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 76 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 78 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 79 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 82 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 83 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 85 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 88 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 92 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 94 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 95 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 96 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 97 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 98 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 100 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | |
| 102 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 104 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 110 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 112 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 114 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 135 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 136 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 137 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 138 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 142 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 143 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 145 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 146 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 147 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 148 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 149 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 152 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 153 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 154 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 155 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 156 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 157 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 158 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 159 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 160 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 161 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 162 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 163 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |

Anexo 8

GALERIA DE FOTOS



ENTRADA AL ÁREA DE
QUIMIOTERAPIA



EXPLICACIÓN A LA PACIENTE
SOBRE LA ENCUESTA



FIRMA DE CONSENTIMIENTO
INFORMADO



APLICANDO LA ENCUESTA AL
PACIENTE.