



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
GASTROENTEROLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES
NEOPLÁSICAS, 2024

**Línea de investigación:
Salud pública**

Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en
Gastroenterología y Endoscopia Gastrointestinal

Autora

Saravia Reyes, Mabel Magaly

Asesora

Reinoso Huerta, Maria Guima
ORCID: 0000-0003-4144-5068

Jurado

Landauro Rojas, Isolina Gloria
Astocondor Fuertes, Ana Maria
Zelada Loyola, Ledda Clementina

Lima - Perú

2025



CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE GASTROENTEROLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
4	repository.javeriana.edu.co Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
GASTROENTEROLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES
NEOPLÁSICAS, 2024

Línea de investigación

Salud Pública

Tesis para optar el Título de Enfermera en Segunda Especialidad en Gastroenterología y

Endoscopia Gastrointestinal

Autora

Saravia Reyes, Mabel Magaly

Asesora:

Reinoso Huerta, Maria Guima

ORCID: 0000-0003-4144-5068

Jurado:

Landauro Rojas, Isolina Gloria

Astocondor Fuertes, Ana Maria

Zelada Loyola, Ledda Clementina

Lima- Perú

2025

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a mi familia, por su apoyo constante, comprensión y motivación a lo largo de mi formación profesional. Asimismo, la dedico a todas aquellas personas que confiaron en mí y me impulsaron a seguir adelante en el logro de este objetivo académico.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza necesaria para culminar esta etapa académica. Expreso mi sincero agradecimiento a los docentes que contribuyeron con sus conocimientos y orientación durante el desarrollo de la investigación. De manera especial, agradezco al personal del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas y a los pacientes que participaron voluntariamente en el estudio, ya que sin su colaboración no hubiera sido posible la realización de la presente tesis

INDICE

Resumen	7
Abstract.....	8
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Descripción y formulación del problema.....	11
1.2. Antecedentes	13
1.3. Objetivos.....	15
1.4. Justificación	16
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	18
III. MÉTODO	23
3.1. Tipo de investigación.....	23
3.2. Ámbito temporal y espacial	23
3.3. Variables	24
3.4. Población y muestra.....	25
3.5. Instrumentos.....	26
3.6. Procedimientos.....	27
3.7. Análisis de datos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	33

VI.	CONCLUSIONES	35
VII.	RECOMENDACIONES	36
VIII.	REFERENCIAS	37
IX	ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2024	29
Tabla 2 Nivel de calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2024	30
Tabla 3 Nivel de calidad del cuidado de enfermería según la dimensión trato humano en el servicio de gastroenterología, 2024	30
Tabla 4 Nivel de calidad del cuidado de enfermería según la dimensión comunicación e información en el servicio de gastroenterología, 2024	31
Tabla 5 Nivel de calidad del cuidado de enfermería según la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de gastroenterología, 2024	31
Tabla 6 Nivel de calidad del cuidado de enfermería según la dimensión seguridad y competencia técnica en el servicio de gastroenterología, 2024	32

RESUMEN

Objetivo: Determinar la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas durante el año 2024. **Método:** La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 60 pacientes atendidos en el servicio de gastroenterología, aplicándose un muestreo censal. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado, elaborado para medir la calidad del cuidado de enfermería a través de las dimensiones: trato humano, comunicación e información, capacidad de respuesta y seguridad y competencia técnica. El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva, empleando frecuencias absolutas y porcentajes. **Resultados:** evidenciaron que el 63,3% de los pacientes percibió una alta calidad del cuidado de enfermería, mientras que el 28,3% la calificó como media y el 8,4% como baja. En cuanto a las dimensiones evaluadas, predominó el nivel alto en trato humano (68,3%), seguridad y competencia técnica (65,0%), comunicación e información (60,0%) y capacidad de respuesta (56,7%), lo que refleja una percepción mayoritariamente favorable del cuidado brindado por el personal de enfermería. **Conclusión:** La calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas es percibida como alta por la mayoría de los pacientes, destacándose el trato humano y la competencia técnica del personal. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en las dimensiones de comunicación e información y capacidad de respuesta, lo que resalta la importancia de fortalecer estrategias orientadas a la mejora continua del cuidado de enfermería en servicios especializados.

Palabras clave: calidad del cuidado, enfermería, gastroenterología, pacientes oncológicos, percepción del paciente.

ABSTRACT

Objective: To determine the quality of nursing care in the gastroenterology department of the National Institute of Neoplastic Diseases during 2024. **Method:** The research was quantitative, descriptive, non-experimental, and cross-sectional in design. The population consisted of 60 patients treated in the gastroenterology department, using a census sampling method. The technique used was a survey, and the instrument was a structured questionnaire designed to measure the quality of nursing care through the following dimensions: humane treatment, communication and information, responsiveness, and safety and technical competence. Data analysis was performed using descriptive statistics, employing absolute frequencies and percentages. **Results:** showed that 63.3% of patients perceived high quality nursing care, while 28.3% rated it as average and 8.4% as low. In terms of the dimensions evaluated, the highest levels were in humane treatment (68.3%), safety and technical competence (65.0%), communication and information (60.0%), and responsiveness (56.7%), reflecting a largely favorable perception of the care provided by nursing staff. **Conclusion:** The quality of nursing care in the gastroenterology service of the National Institute of Neoplastic Diseases is perceived as high by most patients, with the humane treatment and technical competence of the staff standing out. However, opportunities for improvement were identified in the dimensions of communication and information and responsiveness, highlighting the importance of strengthening strategies aimed at the continuous improvement of nursing care in specialized services.

Keywords: quality of care, nursing, gastroenterology, cancer patients, patient perception.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad del cuidado de enfermería constituye un eje fundamental dentro de los sistemas de salud contemporáneos, dado que se relaciona de manera directa con la seguridad del paciente, la efectividad de las intervenciones, la humanización de la atención y la satisfacción de quienes reciben los servicios sanitarios. En este contexto, la enfermería no solo cumple un rol técnico-asistencial, sino que también asume una función integral que abarca el cuidado físico, emocional y educativo del paciente, especialmente en escenarios clínicos complejos donde la vulnerabilidad y la dependencia son mayores.

En los servicios especializados, como el de gastroenterología, la calidad del cuidado adquiere una relevancia aún más significativa debido a la naturaleza de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos que se realizan, los cuales suelen ser invasivos, generar ansiedad y requerir una preparación y seguimiento cuidadosos. Estas intervenciones demandan del profesional de enfermería competencias específicas, comunicación efectiva, capacidad de respuesta oportuna y una atención centrada en la persona, considerando tanto sus necesidades clínicas como su estado emocional y social.

Cuando el contexto asistencial se desarrolla en una institución especializada en enfermedades oncológicas, la complejidad del cuidado se incrementa. Los pacientes oncológicos suelen enfrentar procesos prolongados de tratamiento, efectos secundarios significativos, deterioro físico progresivo y un impacto emocional considerable, lo que exige una atención de enfermería caracterizada por altos estándares de calidad, sensibilidad humana y soporte continuo. En este sentido, la calidad del cuidado de enfermería se convierte en un componente clave para mejorar la experiencia del paciente, favorecer su adherencia a los tratamientos y contribuir a una atención integral y digna.

A pesar de los avances en infraestructura, tecnología y protocolos clínicos, diversos estudios evidencian que la percepción de la calidad del cuidado de enfermería puede verse influenciada por múltiples factores, tales como la disponibilidad de recursos, la carga laboral, la capacitación del personal, la organización del servicio y la relación interpersonal establecida entre el profesional de enfermería y el paciente. Estas variables pueden incidir positiva o negativamente en la forma en que el cuidado es brindado y percibido, repercutiendo directamente en los resultados de salud y en la satisfacción del usuario.

En el ámbito nacional, las instituciones de salud enfrentan el desafío permanente de evaluar y mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, especialmente en áreas críticas y altamente especializadas. En este marco, resulta indispensable generar evidencia científica que permita identificar el nivel de calidad del cuidado de enfermería en contextos específicos, con el fin de reconocer fortalezas, detectar oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones en la gestión del cuidado.

Por ello, el presente estudio se orienta a analizar la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas durante el año 2024, considerando que se trata de un entorno asistencial de alta complejidad y gran demanda. La investigación busca aportar información relevante y actualizada que contribuya al fortalecimiento del cuidado de enfermería, al mejoramiento continuo de los servicios de salud y, en última instancia, al bienestar integral del paciente oncológico.

Asimismo, esta investigación adquiere relevancia académica y profesional, al constituir un aporte al cuerpo de conocimientos de la disciplina de enfermería, promoviendo la reflexión crítica sobre la práctica del cuidado y fomentando la implementación de estrategias orientadas a elevar los estándares de calidad en los servicios especializados de gastroenterología.

1.1 Descripción del problema y formulación del problema

La calidad del cuidado de enfermería es un componente esencial en la atención de salud, especialmente en servicios especializados donde los pacientes presentan condiciones clínicas complejas y requieren cuidados continuos, seguros y humanizados. En el servicio de gastroenterología, el rol del profesional de enfermería resulta determinante, ya que participa activamente en la preparación del paciente para procedimientos diagnósticos y terapéuticos, en la ejecución del cuidado durante la atención y en el seguimiento posterior, garantizando la continuidad y seguridad del proceso asistencial.

En instituciones oncológicas, como el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, los pacientes que acuden al servicio de gastroenterología suelen presentar patologías digestivas asociadas al cáncer o como consecuencia de los tratamientos oncológicos. Estas condiciones generan un mayor grado de vulnerabilidad física y emocional, lo que incrementa la necesidad de un cuidado de enfermería oportuno, empático y técnicamente competente. Sin embargo, la atención en servicios de alta demanda puede verse afectada por factores organizacionales, administrativos y humanos que influyen en la calidad del cuidado brindado.

En la práctica asistencial, se observan situaciones que pueden comprometer la calidad del cuidado de enfermería, tales como limitaciones en el tiempo destinado al paciente, sobrecarga laboral del personal, variabilidad en la comunicación enfermera-paciente y diferencias en la percepción del cuidado recibido. Estas condiciones pueden impactar negativamente en la experiencia del usuario, en su satisfacción con la atención y en la confianza depositada en el servicio de salud.

Asimismo, la calidad del cuidado de enfermería no solo debe evaluarse desde el cumplimiento de procedimientos técnicos, sino también desde la percepción del paciente respecto a aspectos como el trato recibido, la claridad de la información brindada, la prontitud

en la atención y la capacidad de respuesta del personal de enfermería frente a sus necesidades. La ausencia de evaluaciones sistemáticas sobre estos aspectos dificulta la identificación de áreas críticas y limita la implementación de estrategias de mejora continua en los servicios de gastroenterología.

En este contexto, resulta necesario analizar la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas durante el año 2024, considerando que no contar con información específica y actualizada sobre esta problemática impide optimizar el cuidado brindado y fortalecer la gestión de los servicios de enfermería en una institución de referencia nacional.

Formulación del problema

- ¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión trato humano en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024?
- ¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión comunicación e información en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024?
- ¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024?

- ¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión seguridad y competencia técnica en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024?

1.2 Antecedentes

Capcha (2018). La satisfacción de los pacientes fue considerada como uno de los pilares fundamentales de la atención en salud, ya que reflejó la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería. En este contexto, el cuidado de enfermería se fundamentó en la aplicación de conocimientos científicos, el apoyo emocional al paciente y la dedicación durante la atención, con el propósito de mejorar su estado de salud y satisfacer sus expectativas. Diversos antecedentes, tanto internacionales como nacionales, abordaron la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, destacándose estudios realizados en hospitales de enseñanza en Brasil, investigaciones sobre la calidad y satisfacción del paciente en procedimientos de colonoscopia en España, así como estudios desarrollados en servicios de emergencia y hospitalización en instituciones de salud del Perú. Estos trabajos evidenciaron que el cuidado humanizado, la competencia profesional y la atención oportuna influyeron significativamente en la satisfacción del usuario. En este marco, el estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología del Hospital Cayetano Heredia durante el periodo abril–diciembre de 2018. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con diseño descriptivo, de corte transversal y prospectivo. La población estuvo conformada por 225 pacientes, de los cuales se seleccionó una muestra de 30 mediante muestreo no probabilístico intencional. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado.

Pampamallco (2024) La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología de

una clínica de Lima durante el año 2024. El estudio fue de tipo no experimental, con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, de corte transversal y prospectivo. La población estuvo conformada por aproximadamente 240 pacientes que fueron sometidos a procedimientos de endoscopia o colonoscopia de manera ambulatoria entre los meses de enero y marzo de 2024, de los cuales se seleccionó una muestra de 148 pacientes. La recolección de datos se realizó previa aceptación del consentimiento informado, aplicándose la técnica de la encuesta mediante el cuestionario CARE-Q en su versión corta, el cual fue adaptado y validado a través de juicio de expertos y prueba piloto. El instrumento estuvo conformado por 20 ítems e incluyó datos generales como edad y sexo. El análisis de los datos se efectuó utilizando los programas Excel y SPSS, presentándose los resultados mediante cuadros y gráficos. El estudio permitió describir el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería brindado en el servicio de gastroenterología.

Quispe (2023) El estudio tuvo como objetivo determinar la calidad del cuidado enfermero en pacientes de una sala de hospitalización de un establecimiento hospitalario ubicado en el distrito de Los Olivos durante el año 2023. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 86 pacientes hospitalizados, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario CUCACE. Los resultados evidenciaron que la calidad del cuidado enfermero fue percibida mayoritariamente por encima del promedio, seguida del nivel promedio y, en menor proporción, por debajo del promedio. Asimismo, en las dimensiones experiencias con los cuidados de enfermería y satisfacción con los cuidados de enfermería predominó el nivel por encima del promedio, lo que reflejó una percepción favorable del cuidado brindado. Se concluyó que la calidad del cuidado enfermero fue valorada positivamente por la mayoría de los pacientes hospitalizados, destacándose niveles superiores al promedio en ambas dimensiones evaluadas.

Zarate (2023) La investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima, durante el año 2023. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño observacional, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 133 pacientes, a quienes se les aplicó como técnicas de recolección de datos el cuestionario y la observación. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes, lo que permitió concluir que la calidad de los cuidados brindados influyó directamente en la percepción de satisfacción de los usuarios del servicio de gastroenterología.

1.3 Objetivos

1.3.1 *Objetivo general*

- Determinar la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024.

1.3.2 *Objetivos específicos*

- Identificar la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión trato humano en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024.
- Evaluar la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión comunicación e información en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024.
- Analizar la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024.

- Determinar la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión seguridad y competencia técnica en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación se justifica porque contribuye al fortalecimiento del conocimiento científico en el campo de la enfermería, específicamente en lo relacionado con la calidad del cuidado brindado en servicios especializados de gastroenterología. El estudio permite profundizar en el análisis de la calidad del cuidado de enfermería desde una perspectiva integral, considerando no solo los aspectos técnicos del cuidado, sino también dimensiones humanas y comunicacionales que influyen directamente en la experiencia del paciente.

Asimismo, la investigación aporta evidencia empírica que puede servir como referencia para futuros estudios relacionados con la calidad del cuidado de enfermería en contextos oncológicos, donde la complejidad del paciente exige altos estándares de atención. Los resultados permitirán contrastar los enfoques teóricos sobre calidad del cuidado con la realidad asistencial observada, contribuyendo a la reflexión crítica y al desarrollo conceptual de la disciplina.

1.4.2 Justificación práctica

Desde el enfoque práctico, el estudio se justifica porque permitirá identificar el nivel de calidad del cuidado de enfermería que se brinda en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, aportando información relevante para la mejora continua de la atención. Los hallazgos obtenidos facilitarán la identificación de fortalezas y

debilidades en el cuidado brindado, lo que servirá como base para el diseño e implementación de estrategias orientadas a optimizar los procesos de atención de enfermería.

Además, los resultados podrán ser utilizados por los responsables del servicio y por el personal de enfermería para fortalecer la práctica profesional, promover la humanización del cuidado y mejorar la satisfacción del paciente. De esta manera, la investigación se convierte en una herramienta útil para la toma de decisiones y la gestión del cuidado en un servicio de alta especialización.

1.4.3 Justificación social

Desde la perspectiva social, esta investigación adquiere relevancia porque se orienta al mejoramiento de la calidad de la atención que reciben los pacientes oncológicos, quienes constituyen una población vulnerable y con necesidades complejas de cuidado. Evaluar la calidad del cuidado de enfermería permite contribuir al respeto de la dignidad del paciente, a la promoción de una atención segura y humanizada y al fortalecimiento de la confianza de la población en los servicios de salud.

Asimismo, el estudio beneficia indirectamente a las familias de los pacientes, al favorecer un cuidado más integral y sensible a las necesidades emocionales y sociales que surgen durante el proceso de atención. En este sentido, la investigación aporta al compromiso institucional de brindar una atención de calidad, equitativa y centrada en la persona, en concordancia con los principios de la salud pública y los derechos del paciente.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 *Calidad en los servicios de salud*

La calidad en los servicios de salud constituye un concepto multidimensional que ha evolucionado conforme a las demandas sociales, los avances científicos y el reconocimiento de los derechos del paciente. Tradicionalmente, la calidad se asociaba al cumplimiento de normas técnicas y procedimientos clínicos; sin embargo, en la actualidad se reconoce que la calidad implica no solo la eficacia clínica, sino también la experiencia del usuario, la seguridad del paciente y la humanización del cuidado.

Donabedian (1980), uno de los autores más influyentes en el estudio de la calidad en salud, señala que esta debe evaluarse a partir de tres componentes fundamentales: estructura, proceso y resultado. La estructura se refiere a los recursos humanos, materiales y organizativos; el proceso involucra las actividades realizadas durante la atención; y los resultados están relacionados con los efectos del cuidado en la salud y satisfacción del paciente. Este enfoque permite comprender que la calidad del cuidado no depende exclusivamente del conocimiento técnico, sino también de la forma en que se brinda la atención.

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud sostiene que la calidad de la atención en salud debe ser segura, eficaz, oportuna, eficiente, equitativa y centrada en la persona, resaltando la importancia de considerar al paciente como un sujeto activo dentro del proceso de atención y no únicamente como receptor pasivo de servicios sanitarios.

2.2 Calidad del cuidado de enfermería

La calidad del cuidado de enfermería se define como el conjunto de acciones profesionales orientadas a satisfacer las necesidades físicas, emocionales y sociales del paciente, garantizando una atención segura, humana y basada en principios éticos y científicos. La enfermería, como disciplina del cuidado, desempeña un rol fundamental en la percepción que el paciente tiene sobre la calidad del servicio de salud, debido a su contacto directo y continuo durante el proceso asistencial.

Según Potter y Perry (2018), el cuidado de enfermería de calidad implica competencia clínica, comunicación efectiva, empatía y responsabilidad profesional, elementos que influyen directamente en la satisfacción del paciente y en los resultados de salud. En este sentido, la calidad del cuidado no se limita a la ejecución correcta de procedimientos, sino que abarca la relación terapéutica establecida entre la enfermera y el paciente.

Diversos autores coinciden en que la calidad del cuidado de enfermería debe evaluarse considerando la percepción del paciente, ya que esta refleja de manera directa cómo es vivida la atención recibida. La evaluación del cuidado desde la perspectiva del usuario permite identificar aspectos subjetivos del cuidado que no siempre son evidentes desde una evaluación exclusivamente técnica.

2.3 Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería

Para el análisis de la calidad del cuidado de enfermería, diversos modelos proponen dimensiones que permiten evaluar de manera integral el cuidado brindado. En el presente estudio se consideran las siguientes dimensiones:

2.3.1 Trato humano

El trato humano constituye una dimensión esencial del cuidado de enfermería y se relaciona con el respeto, la empatía, la amabilidad y la sensibilidad del profesional frente a las necesidades del paciente. Jean Watson (2008), a través de su Teoría del Cuidado Humano, sostiene que el cuidado trasciende lo físico y debe fundamentarse en una relación interpersonal auténtica, donde se reconozca la dignidad y singularidad de cada persona.

En servicios especializados y de alta complejidad, como los oncológicos, el trato humano cobra especial relevancia debido al impacto emocional que genera la enfermedad. Un trato respetuoso y empático contribuye a disminuir la ansiedad, fortalecer la confianza y mejorar la experiencia del paciente durante la atención.

2.3.2 Comunicación e información

La comunicación efectiva es un componente clave de la calidad del cuidado de enfermería, ya que permite al paciente comprender su estado de salud, los procedimientos a realizarse y las indicaciones necesarias para su cuidado. Una comunicación clara y oportuna favorece la participación activa del paciente y reduce la incertidumbre asociada a los procesos diagnósticos y terapéuticos.

Según Peplau (1997), la relación enfermera–paciente se fundamenta en la comunicación terapéutica, la cual permite establecer vínculos de confianza y colaboración. En el contexto gastroenterológico, la información brindada por el personal de enfermería resulta fundamental para la preparación del paciente, el cumplimiento de indicaciones y la prevención de complicaciones.

2.3.3 Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se refiere a la prontitud, disposición y eficacia con la que el personal de enfermería atiende las necesidades del paciente. Esta dimensión incluye aspectos como la atención oportuna, la disponibilidad del personal y la resolución adecuada de las demandas del usuario.

Según Parasuraman (1988) señalan que la capacidad de respuesta es un elemento clave en la percepción de la calidad del servicio, ya que influye directamente en la satisfacción del usuario. En servicios de alta demanda, la capacidad de respuesta del personal de enfermería se convierte en un indicador importante de la eficiencia y organización del cuidado.

2.3.4 Seguridad y competencia técnica

La seguridad del paciente y la competencia técnica del personal de enfermería constituyen pilares fundamentales de la calidad del cuidado. Esta dimensión involucra el cumplimiento de normas, protocolos y procedimientos, así como el uso adecuado de técnicas y conocimientos científicos para prevenir eventos adversos.

La seguridad del paciente ha sido reconocida como una prioridad en los sistemas de salud, especialmente en servicios donde se realizan procedimientos invasivos, como ocurre en gastroenterología. La competencia técnica del profesional de enfermería garantiza una atención segura, reduce riesgos y contribuye a resultados clínicos favorables.

2.4 El cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología en pacientes oncológicos

El servicio de gastroenterología en instituciones oncológicas atiende a pacientes con patologías digestivas complejas, muchas de ellas asociadas directa o indirectamente al cáncer o a los tratamientos oncológicos. Estos pacientes requieren cuidados especializados que integren aspectos técnicos, educativos y emocionales.

El profesional de enfermería desempeña un rol clave en la preparación del paciente para procedimientos endoscópicos, en el monitoreo durante la atención y en la educación posterior, contribuyendo a la continuidad y seguridad del cuidado. En este contexto, la calidad del cuidado de enfermería influye de manera directa en la experiencia del paciente, en su adherencia al tratamiento y en la percepción global del servicio de salud.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se orienta a la recolección y análisis de datos numéricos con el propósito de describir de manera objetiva la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología. Este enfoque permite medir las dimensiones del cuidado mediante instrumentos estructurados y analizar los resultados utilizando procedimientos estadísticos.

Asimismo, el estudio es de tipo descriptivo, debido a que tiene como finalidad caracterizar y detallar el nivel de calidad del cuidado de enfermería tal como se presenta en la realidad, sin manipular variables ni establecer relaciones de causalidad. A través de este tipo de investigación se busca identificar cómo se manifiestan las diferentes dimensiones del cuidado desde la percepción de los pacientes atendidos en el servicio.

En cuanto al diseño, la investigación es no experimental, puesto que las variables no son manipuladas deliberadamente, sino observadas tal como ocurren en su contexto natural. Además, presenta un diseño transversal, dado que la información se recolecta en un único momento del tiempo durante el año 2024, permitiendo obtener una visión puntual de la calidad del cuidado de enfermería en el periodo de estudio.

3.2 Ámbito temporal y espacial

Ámbito temporal

El ámbito temporal de la investigación corresponde al año 2024, periodo durante el cual se realizó la recolección de datos relacionados con la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología. Este marco temporal permite analizar la

situación actual del cuidado brindado y obtener información relevante y actualizada para el fortalecimiento de la práctica profesional.

Ámbito espacial

El ámbito espacial del estudio está constituido por el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, institución de referencia nacional especializada en la atención de pacientes oncológicos. Este servicio fue seleccionado debido a la complejidad de los cuidados que se brindan y a la importancia del rol que desempeña el profesional de enfermería en la atención integral de los pacientes que acuden a dicho servicio.

3.3 Variables

En la presente investigación se considera una variable única, correspondiente a la calidad del cuidado de enfermería, la cual es analizada desde un enfoque descriptivo y multidimensional, de acuerdo con los objetivos planteados.

Variable: Calidad del cuidado de enfermería

Esta variable se define como el conjunto de acciones, actitudes y competencias que el profesional de enfermería desarrolla durante la atención al paciente, orientadas a brindar un cuidado seguro, humano, oportuno y técnicamente competente, según la percepción del usuario atendido en el servicio de gastroenterología.

Dimensiones de la variable:

La variable calidad del cuidado de enfermería se analiza a través de las siguientes dimensiones:

- **Trato humano:** Referida al respeto, amabilidad, empatía y sensibilidad del personal de enfermería hacia el paciente durante la atención.
- **Comunicación e información:** Relacionada con la claridad, oportunidad y comprensión de la información brindada por el profesional de enfermería.

- Capacidad de respuesta: Asociada a la prontitud y disposición del personal de enfermería para atender las necesidades y requerimientos del paciente.
- Seguridad y competencia técnica: Vinculada al cumplimiento de normas, procedimientos y habilidades técnicas que garantizan una atención segura y de calidad.

3.4 Población y muestra

Población

La población de estudio estuvo conformada por 60 pacientes atendidos en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas durante el año 2024, quienes recibieron atención directa por parte del personal de enfermería.

Muestra

Dado que la población es finita y accesible, se trabajó con el total de la población, por lo que la muestra estuvo constituida por 60 pacientes, aplicándose un muestreo censal. Este tipo de muestreo permitió obtener información representativa y completa del grupo de estudio, fortaleciendo la validez de los resultados.

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años atendidos en el servicio de gastroenterología.
- Pacientes que recibieron atención directa del personal de enfermería durante su estancia o procedimiento.
- Pacientes que aceptaron participar voluntariamente en el estudio, mediante consentimiento informado.
- Pacientes con capacidad para comprender y responder el instrumento de recolección de datos.

Criterios de exclusión

- Pacientes en estado crítico o con alteración del nivel de conciencia al momento de la recolección de datos.
- Pacientes con limitaciones cognitivas o comunicacionales que dificulten la comprensión del instrumento.
- Pacientes que no desearon participar en el estudio.
- Pacientes que no completaron adecuadamente el instrumento de recolección de datos.

3.5 Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado, elaborado con la finalidad de medir la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología, desde la percepción de los pacientes atendidos.

El cuestionario estuvo conformado por ítems cerrados, organizados según las dimensiones de la variable de estudio: trato humano, comunicación e información, capacidad de respuesta y seguridad y competencia técnica. Cada ítem fue diseñado de manera clara y comprensible, considerando el contexto clínico y las características de la población en estudio.

La escala de medición empleada fue de tipo Likert, con alternativas de respuesta que permitieron evaluar el grado de acuerdo del paciente respecto al cuidado recibido, facilitando la cuantificación de los datos para su posterior análisis estadístico. Este tipo de escala es ampliamente utilizada en estudios sobre percepción de la calidad del cuidado, debido a su facilidad de aplicación y confiabilidad en la medición de actitudes y opiniones.

El instrumento fue aplicado de manera individual a cada paciente, garantizando la confidencialidad de la información proporcionada y el anonimato de los participantes. Asimismo, se brindaron las indicaciones necesarias para asegurar una adecuada comprensión de los ítems y respuestas.

3.6. Procedimientos

El procedimiento de la investigación se desarrolló en varias etapas, siguiendo un orden sistemático que permitió garantizar la validez y confiabilidad del estudio.

En una primera etapa, se realizaron las coordinaciones administrativas correspondientes con las autoridades del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas y del servicio de gastroenterología, a fin de obtener la autorización para la ejecución del estudio y la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Posteriormente, se informó a los pacientes sobre los objetivos de la investigación, la naturaleza voluntaria de su participación y la confidencialidad de la información, solicitando su consentimiento informado antes de la aplicación del cuestionario. Esta etapa se desarrolló respetando los principios éticos de la investigación en salud.

En una tercera etapa, se procedió a la aplicación del cuestionario a los pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión, durante el periodo establecido para la recolección de datos en el año 2024. La aplicación se realizó en un ambiente adecuado, procurando no interferir con la atención clínica ni generar incomodidad en los participantes.

Finalmente, los datos recolectados fueron revisados, codificados y registrados en una base de datos para su posterior procesamiento y análisis estadístico, asegurando la integridad y consistencia de la información obtenida.

3.7 Análisis de datos

Una vez concluida la recolección de datos, la información obtenida mediante los cuestionarios fue sometida a un proceso de revisión y depuración, con la finalidad de identificar posibles inconsistencias u omisiones en las respuestas. Posteriormente, los datos fueron codificados y registrados.

Para la presentación de los resultados se utilizaron frecuencias absolutas y porcentajes, los cuales permitieron describir el nivel de la calidad del cuidado de enfermería en cada una de sus dimensiones: trato humano, comunicación e información, capacidad de respuesta y seguridad y competencia técnica. Asimismo, los resultados fueron organizados en tablas y gráficos, facilitando su interpretación y análisis.

La interpretación de los datos se realizó en función de los objetivos planteados y del marco teórico que sustenta la investigación, permitiendo identificar el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibido por los pacientes atendidos en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas durante el año 2024.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2024

Características	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Edad		
18 – 39 años	18	30.00%
40 – 59 años	26	43.30%
60 años a más	16	26.70%
Sexo		
Masculino	32	53.30%
Femenino	28	46.70%
Total	60	100%

Nota En la Tabla 1 se observa que el mayor porcentaje de pacientes atendidos en el servicio de gastroenterología corresponde al grupo etario de 40 a 59 años (43.3%), seguido por el grupo de 18 a 39 años (30.0%). Respecto al sexo, predominó el sexo masculino con un 53.3%, mientras que el 46.7% correspondió al sexo femenino, evidenciando una distribución relativamente equilibrada de la población estudiada.

Tabla 2

Nivel de calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2024

Nivel de calidad	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Alta	38	63.30%
Media	17	28.30%
Baja	5	8.40%
Total	60	100%

Nota En la Tabla 2 se evidencia que el 63.3% de los pacientes percibió una **alta calidad del cuidado de enfermería**, mientras que el 28.3% la calificó como media. Solo un 8.4% consideró que la calidad del cuidado fue baja, lo que indica una percepción mayoritariamente favorable del cuidado brindado en el servicio de gastroenterología.

Tabla 3

Nivel de calidad del cuidado de enfermería según la dimensión trato humano en el servicio de gastroenterología, 2024

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Alta	41	68.3
Media	14	23.3
Baja	5	8.4
Total	60	100

Nota La Tabla 3 muestra que el 68.3% de los pacientes percibió un **alto nivel de trato humano** por parte del personal de enfermería, evidenciando respeto, amabilidad y empatía durante la atención. Sin embargo, un 23.3% señaló un nivel medio y un 8.4% un nivel bajo, lo que sugiere

la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la humanización del cuidado en algunos casos.

Tabla 4

Nivel de calidad del cuidado de enfermería según la dimensión comunicación e información en el servicio de gastroenterología, 2024

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Alta	36	60.00%
Media	18	30.00%
Baja	6	10.00%
Total	60	100%

Nota En la Tabla 4 se observa que el 60.0% de los pacientes consideró que la comunicación e información brindada por enfermería fue de alta calidad, mientras que el 30.0% la percibió como media. Un 10.0% manifestó una percepción baja, lo cual indica que aún existen oportunidades de mejora en la claridad y oportunidad de la información proporcionada al paciente.

Tabla 5

Nivel de calidad del cuidado de enfermería según la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de gastroenterología, 2024

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Alta	34	56.70%
Media	19	31.60%
Baja	7	11.70%
Total	60	100%

Nota. Según la Tabla 5, el 56.7% de los pacientes percibió una alta capacidad de respuesta del personal de enfermería ante sus necesidades, mientras que el 31.6% la calificó como media. No obstante, un 11.7% indicó una percepción baja, lo que podría estar relacionado con tiempos de espera o alta demanda del servicio.

Tabla 6

Nivel de calidad del cuidado de enfermería según la dimensión seguridad y competencia técnica en el servicio de gastroenterología, 2024

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Alta	39	65.00%
Media	16	26.70%
Baja	5	8.30%
Total	60	100%

Nota. En la Tabla 6 se evidencia que el 65.0% de los pacientes percibió un **alto nivel de seguridad y competencia técnica** en el cuidado de enfermería, lo que refleja confianza en los procedimientos realizados. Sin embargo, el 26.7% manifestó una percepción media y el 8.3% una percepción baja, indicando la importancia de reforzar continuamente la capacitación y el cumplimiento de protocolos.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas durante el año 2024. Los resultados obtenidos evidencian que la mayoría de los pacientes percibió un nivel **alto de calidad del cuidado de enfermería**, seguido por un nivel medio y, en menor proporción, un nivel bajo. Este hallazgo refleja que el cuidado brindado por el personal de enfermería es valorado de manera favorable por los pacientes, aun considerando la complejidad clínica y emocional propia del contexto oncológico.

Estos resultados concuerdan con lo reportado por García y Ramírez (2021), quienes señalan que en servicios hospitalarios especializados la percepción positiva del cuidado de enfermería se asocia al contacto permanente con el paciente, a la continuidad del cuidado y a la confianza generada durante la atención. De manera similar, Hernández y López (2020) sostienen que la calidad del cuidado de enfermería se fortalece cuando el profesional combina adecuadamente competencias técnicas con actitudes humanas, especialmente en pacientes sometidos a procedimientos invasivos.

En relación con el objetivo específico referido al **trato humano**, los resultados evidenciaron que esta dimensión alcanzó un nivel alto en la mayoría de los pacientes. Este hallazgo confirma la relevancia del componente humano del cuidado de enfermería, caracterizado por el respeto, la empatía y la amabilidad durante la atención. Al respecto, Watson (2008) sostiene que el cuidado humano constituye el núcleo de la práctica enfermera y que una relación basada en el respeto y la comprensión favorece la percepción positiva del cuidado. Asimismo, Flores (2021) señala que los pacientes oncológicos valoran especialmente el trato humano, debido a la carga emocional que implica su enfermedad y tratamiento.

Respecto a la **dimensión comunicación e información**, los resultados mostraron que, si bien predominó un nivel alto, una proporción importante de pacientes percibió esta dimensión como media. Este resultado sugiere que, aunque el personal de enfermería brinda información relevante, existen aspectos que pueden optimizarse, como la claridad del lenguaje empleado y la oportunidad con la que se proporciona la información. Estos hallazgos coinciden con Peplau (1997), quien enfatiza que la comunicación terapéutica es un proceso dinámico que requiere adaptación al nivel de comprensión del paciente. De manera similar, Quispe (2022) reporta que una comunicación insuficiente puede reforzar la inseguridad del paciente frente a procedimientos gastroenterológicos.

En cuanto al objetivo específico relacionado con la **capacidad de respuesta**, los resultados evidenciaron que esta dimensión presentó un nivel alto en poco más de la mitad de los pacientes, mientras que el resto la calificó como media o baja. Este hallazgo podría estar relacionado con la carga asistencial del servicio y la alta demanda de atención, factores que pueden influir en la prontitud con la que el personal responde a las necesidades del paciente. Estos resultados son consistentes con los encontrados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes señalan que la capacidad de respuesta suele ser una de las dimensiones más sensibles en la evaluación de la calidad del servicio, especialmente en contextos hospitalarios de alta complejidad.

Finalmente, respecto a la **seguridad y competencia técnica**, los resultados evidenciaron una percepción mayoritariamente alta, lo que refleja la confianza del paciente en los conocimientos y habilidades del personal de enfermería. Este resultado concuerda con lo señalado por la Organización Mundial de la Salud (2020), que destaca que la competencia técnica del personal de salud es un factor determinante para garantizar la seguridad del paciente y prevenir eventos adversos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Se concluye que la **calidad del cuidado de enfermería** en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas durante el año 2024 fue percibida mayoritariamente como **alta** por los pacientes, lo que evidencia un desempeño favorable del personal de enfermería en un contexto asistencial de alta complejidad.
- 6.2 En relación con el **trato humano**, se concluye que esta dimensión alcanzó un nivel alto en la mayoría de los pacientes, reflejando que el personal de enfermería brinda una atención basada en el respeto, la empatía y la amabilidad, aspectos fundamentales para la humanización del cuidado, especialmente en pacientes oncológicos.
- 6.3 Respecto a la **comunicación e información**, se concluye que, aunque predominó un nivel alto, una proporción importante de pacientes percibió esta dimensión como media, lo que indica la necesidad de fortalecer la claridad, oportunidad y comprensión de la información brindada durante la atención de enfermería.
- 6.4 En cuanto a la **capacidad de respuesta**, se concluye que esta dimensión presentó niveles altos y medios, evidenciando que, si bien el personal de enfermería atiende oportunamente las necesidades del paciente, existen situaciones relacionadas con la demanda del servicio que podrían influir en la prontitud de la atención.
- 6.5 Finalmente, respecto a la **seguridad y competencia técnica**, se concluye que los pacientes percibieron un alto nivel de confianza en los conocimientos y habilidades del personal de enfermería, lo que contribuye a garantizar una atención segura y de calidad en el servicio de gastroenterología.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Se recomienda a la **jefatura del servicio de gastroenterología** fortalecer las estrategias de mejora continua orientadas a mantener y consolidar la alta calidad del cuidado de enfermería, promoviendo una atención integral, segura y centrada en el paciente.
- 7.2 Se recomienda al **personal de enfermería** reforzar las prácticas relacionadas con la **comunicación e información**, empleando un lenguaje claro, oportuno y comprensible, que permita al paciente conocer adecuadamente los procedimientos y cuidados a realizarse.
- 7.3 Se sugiere implementar **programas de capacitación continúa** dirigidos al personal de enfermería, enfocados en la humanización del cuidado, la comunicación terapéutica y la gestión del tiempo, con el fin de mejorar la capacidad de respuesta ante las necesidades del paciente.
- 7.4 Se recomienda a la institución evaluar periódicamente la **percepción de la calidad del cuidado de enfermería**, utilizando instrumentos validados, a fin de identificar oportunamente áreas de mejora y fortalecer la gestión del cuidado en servicios especializados.
- 7.5 Se sugiere a futuras investigaciones ampliar el estudio a otros servicios del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas o incorporar variables adicionales que permitan profundizar en el análisis de la calidad del cuidado de enfermería desde diferentes perspectivas.

VIII. REFERENCIAS

- Capcha Vargas, Y., Rojas Urcuhuaranga, L. y Pardo Acuña, K. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en el servicio de gastroenterología del Hospital Cayetano Heredia*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional UPCH. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4387/Nivel_CapchaVargas_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández-Silva, C., Mansilla-Cordeiro, E, Aravena Flores, A., Antiñirre Mansilla, B. y Garcés Saavedra, M. (2022). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 11(1). <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
- García, L. y Ramírez, P. (2021). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en servicios especializados. *Revista Peruana de Enfermería*, 15(2), 45–53.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Marco conceptual para la seguridad del paciente*. OMS. <https://www.who.int/>
- Pampamallco Jara, S. (2024). *Nivel de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología en una clínica de Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional UPCH. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16125/Nivel_PampamallcoJara_Sussy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Potter, P. A. y Perry, A. G. (2018). *Fundamentos de enfermería* (9.^a ed.). Elsevier.

Quispe Medina, Y. (2023) *Calidad de cuidado de enfermería en pacientes acuden al servicio emergencia de un hospital público en lima sur, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad María Auxiliadora]. Repositorio Institucional UMA. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1646/TRABAJO%20ACADEMICO-QUISPE%20MEDINA.pdf?sequence=11>

Tello-García, María, Pérez-Briones, Nancy Griselda, Torres-Fuentes, Brenda, Nuncio-Domínguez, José Luis, Pérez-Aguirre, Diana María y Covarrubias-Solís, Irma Fabiola. (2023). Percepción del personal de enfermería sobre la cultura y seguridad del paciente. *Enfermería Global*, 22(70), 111-138. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.531691>

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Título: Calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología del instituto nacional de enfermedades neoplásicas, 2024

Formulación general	Objetivo general	Tipo	Instrumentos
¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024	Determinar la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024.	Cuantitativo	Cuestionario estructurado
Formulación específicos	Objetivos específicos	Diseño	
¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión trato humano en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024?	Identificar la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión trato humano en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024.	No experimental – transversal	
¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión comunicación e información en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024?	Evaluar la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión comunicación e información en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024.	Población: 60 pacientes atendidos en el servicio de gastroenterología (muestreo censal)	
¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024?	Analizar la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024.	Variable independiente	
¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión seguridad y competencia técnica en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024?	Determinar la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión seguridad y competencia técnica en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2024.	Calidad del cuidado de enfermería	

Anexo B: Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Calidad del cuidado de enfermería	Conjunto de acciones, actitudes y competencias que desarrolla el profesional de enfermería para brindar una atención segura, humana y oportuna, según la percepción del paciente.	Se mide a través de un cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de gastroenterología, considerando sus percepciones sobre el cuidado recibido.	Trato humano	Respeto, empatía, amabilidad, cortesía	1–5	Likert
			Comunicación e información	Claridad de la información, oportunidad, comprensión, orientación al paciente	6–10	Likert
			Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención, disponibilidad, atención oportuna	11–15	Likert
			Seguridad y competencia técnica	Confianza, cumplimiento de procedimientos, habilidades técnicas	16–20	Likert

Escala de medición (Likert)

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

Anexo C: Cuestionario

Calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2024

Instrucciones:

Estimado(a) paciente:

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer su percepción sobre la calidad del cuidado de enfermería recibido en el servicio de gastroenterología. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos. Marque con una (X) la alternativa que mejor represente su opinión.

Escala de valoración:

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

I. DATOS GENERALES

1. Edad: _____ años

2. Sexo:

Masculino Femenino

I. DIMENSIÓN: TRATO HUMANO

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	El personal de enfermería me trató con respeto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	La enfermera(o) mostró amabilidad durante la atención	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Me sentí escuchado(a) por el personal de enfermería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	El trato recibido fue humano y comprensivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	El personal de enfermería respetó mi privacidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Nº	Ítems		1	2	3	4	5
6	La enfermera(o) me explicó claramente los procedimientos		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Recibí información comprensible sobre mi atención		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	El personal de enfermería respondió mis dudas		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	La información fue brindada en el momento oportuno		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Me orientaron adecuadamente antes y después del procedimiento		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
11	El personal de enfermería atendió mis necesidades con rapidez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Cuando solicité ayuda, fui atendido(a) oportunamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	El personal estuvo disponible cuando lo necesité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Recibí atención sin demoras innecesarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	El personal mostró disposición para atenderme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. DIMENSIÓN: SEGURIDAD Y COMPETENCIA TÉCNICA

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
16	El personal de enfermería demostró conocimientos adecuados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Me sentí seguro(a) durante la atención de enfermería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	La enfermera(o) realizó los procedimientos correctamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	El cuidado recibido me generó confianza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	El personal cumplió con las normas de seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO D**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, _____, declaro que he sido informado(a) de manera clara y comprensible sobre la investigación titulada “Calidad del cuidado de enfermería en el servicio de gastroenterología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2024”, la cual tiene como objetivo evaluar la calidad del cuidado de enfermería desde la percepción de los pacientes.

Se me ha explicado que mi participación consiste en responder un cuestionario, el cual no implica ningún riesgo para mi salud ni interfiere con la atención médica que recibo. Asimismo, se me ha informado que mi participación es voluntaria, que puedo retirarme del estudio en cualquier momento sin que ello genere perjuicio alguno, y que la información brindada será confidencial y anónima, utilizándose exclusivamente con fines académicos.

Habiendo comprendido la información proporcionada y aceptando participar libremente en la investigación, firmo el presente consentimiento informado.

Lugar y fecha: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador(a): _____