



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo académico**

“Calidad de atención del personal de enfermería y su relación con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia de un hospital de Lima-2023”

**Para optar el título de  
Especialista en Enfermería Oncológica**

**Presentado Por:**

**Autor:** Ygnacio Castañeda, Yajaira Melissa

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-4393-1908>

**Asesor:** Dr. Cárdenas de Fernández, María Hilda

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

**Línea de Investigación General**  
Salud, enfermedad y bienestar

**Lima – Perú  
2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

FECHA: 08/11/2022

Yo,... **YGNACIO CASTAÑEDA YAJAIRA MELISSA** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y  Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA DE UN HOSPITAL DE LIMA-2023”**

Asesorado por el docente: Dra. Maria Hilda Cardenas De Fernandez.

DNI ...**114238186** ORCID... <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641> ..... tiene un índice de similitud de (20) (veinte) % con código \_oid: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585> verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
Firma de autor 1

**YGNACIO CASTAÑEDA YAJAIRA MELISSA** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....40054230

.....  
Firma de autor 2

DNI: .....



Firma

Dra. María Hilda Cárdenas De Fernández.

DNI: .....114238186

Lima, ...19...de.....noviembre..... de.....2023...



## **DEDICATORIA**

Va dedicado a Dios, nuestro creador y padre celestial, que me concedió el regalo más lindo de ser madre, asimismo, por brindarme su protección y ser mi guía espiritual, socorrerme en mis momentos de angustias.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis amados padres, que me enseñaron valores éticos y morales. A mis docentes que me formaron en la parte académica. A la Universidad Norbert Wiener, que me abrió sus puertas para seguir alcanzando mi autorrealización como profesional.

## **JURADO**

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña  
Secretario : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera  
Vocal : Mg. Berlina Del Rosario Morillo Acasio

## ÍNDICE GENERAL

<b>1. El PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.2.1. Formulación del problema.....	1
1.2.1.1. Problema general.....	3
1.2.1.2. Problema específico.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivo específico.....	4
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.2. Metodológica.....	5
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Delimitación de la investigación.....	5
1.5.1. Temporal.....	5
1.5.2. Espacial.....	5
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	6
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas.....	11
2.3. Formulación de hipótesis.....	15

2.3.1.Hipotesis general.....	15
2.3.2. Hipotesis específicas.....	15
<b>3. METODOLOGIA.....</b>	<b>17</b>
3.1. Método de la investigación.....	17
3.2. Enfoque de la investigación.....	17
3.3. Tipo de investigación.....	17
3.4. Diseño de la investigación.....	17
3.5. Población, muestra y muestreo.....	18
3.6. Variable y operalización.....	18
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.7.1.Técnica.....	21
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	21
3.7.3 Validación.....	21
3.7.4. Confiabilidad.....	22
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	22
3.9.Aspectos éticos.....	22
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>23</b>
4.1.Cronograma de actividades.....	23
4.2. Presupuesto.....	24
<b>5. REFERENCIAS.....</b>	<b>25</b>
<b>6. ANEXOS .....</b>	<b>33</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	34
Anexo 2. Instrumentos.....	36
Anexo 3. Formato de consentimiento informado.....	41

## RESUMEN

Una de las metas de las instituciones de salud en la actualidad es brindar una calidad de atención, que permita al usuario una satisfacción de las prestaciones de salud recibidas, en ese sentido la Organización Mundial de la Salud, expresa que la calidad de atención debe ser; accesible para proporcionar una atención de salud oportuna, equitativa, este estudio, tendrá como objetivo: “Determinar como la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia”. El estudio será de método hipotético deductivo con diseño correlacional, no experimental y de corte transversal; 80 pacientes del servicio de quimioterapia del hospital Militar Central del Perú Coronel Luis Arias Schreiber, participaran en el estudio. Por otro lado, se trabajará con toda la población; por lo que la muestra será censal y no será necesario aplicar un muestreo, se considerará ciertos criterios de inclusión y exclusión, además, contará con dos instrumentos validados como el cuestionario. Asimismo, para procesar los datos, se utilizará el Microsoft Excel y la versión 26 del SPSS; finalmente para la contratación de las hipótesis planteadas se utilizará la prueba coeficiente de correlación Spearman, posteriormente los resultados se mostrarán en tablas y/o gráficos.

**Palabras claves:** Satisfacción, calidad de atención, profesional de enfermería.

## **ABSTRACT**

One of the goals of health institutions today is to provide quality care that allows the user satisfaction with the health benefits received, in this sense the World Health Organization states that the quality of care must be; accessible to provide timely, equitable health care, this study will have as its objective: "Determine how the quality of nursing care is related to the satisfaction of patients undergoing chemotherapy." Study, of method will be hypothetical deductive; correlational, non-experimental and cross-sectional design; 80 patients receiving chemotherapy from the hospital "Military Central del Perú Coronel Luis Arias Schreiber also" On the other hand, we will not work with the entire population, so the sample will be census and it will not be necessary to apply a sample; certain inclusion and exclusion criteria are considered; Two validated instruments such as the questionnaire will be used. Likewise, to process the data, Microsoft Excel and version 26 of the SPSS will be used; Finally, to contract the proposed hypothesis, the Spearman's, correlation coefficient test is used; later the results will be shown in tables and/or graphs.

**Keywords:** Satisfaction, quality of care, nursing professional.

# **1. EL PROBLEMA**

## **1.1. Planteamiento del problema**

Una de las metas de las instituciones de salud en la actualidad es brindar una calidad de atención, que permita al usuario una satisfacción de las prestaciones de salud recibidas, en ese sentido la Organización Mundial de la Salud, expresa que la calidad de atención debe ser accesible para proporcionar una atención de salud oportuna, equitativa en la distribución de la atención, así como la seguridad y efectiva para lograr los objetivos propuestos para la atención basada en la evidencia. Asimismo, disminuir el riesgo de daño asociado a la atención sanitaria (1).

Sin embargo, en los últimos años se ha puesto en evidencias muchas deficiencias en el sector salud en cuanto a la calidad de atención, entre las cuales figura; la poca comunicación entre el usuario y los profesionales de la salud, largas colas que tienen que realizar los pacientes desde muy temprano para obtener una cita para la atención médica, el tiempo prolongado de espera para ser atendidos, escasez de medicinas etc. Generando insatisfacción entre los usuarios que necesitan una atención médica (2).

Asimismo, esta problemática también se refleja en países de Europa como España, donde hay falta de recursos humanos en las instituciones de salud. A nivel de médicos hay una brecha de 17% y en enfermería 21% (3). A su vez, en un estudio realizado en 2020 en Latinoamérica, se encontró que 57.7% de los pacientes que acuden a los hospitales se encuentran insatisfechos (4). De igual forma, la situación es similar en el Perú, en los últimos años se viene reflejando un déficit en cuando la calidad de atención de acuerdo, con el Instituto de Estadística e Informática (INEI) sostiene, que en el año 2022 de cada

100 pacientes solo 83 son atendidas, generando preocupación entre la población que requiere de una prestación de salud (5). Por otra parte, una de las poblaciones más susceptibles, vulnerables y con alto riesgo de mortalidad son las personas diagnosticadas con algún tipo de neoplasia y requieren de tratamientos altamente invasivos como la quimioterapia, por lo cual necesitan de una atención basada con estándares de calidad, sin embargo se enfrentan a un sistema de salud con muchas carencias, por la escasez de medicamentos, infraestructura, equipos deteriorado y la falta de recursos humanos en el área de oncología genera preocupación e insatisfacción en esta población (6)

Teniendo en cuenta que, en el año 2022, alrededor de 69,000 personas son diagnosticadas con alguna neoplasia, a la fecha el cáncer ocupa el segundo lugar de mortandad (7). En ese contexto los pacientes sometidos a quimioterapia necesitan de atenciones especializadas, con intervenciones oportunas, manejando la ansiedad y el estrés, por lo tanto, la calidad de atención deber ser buena (8).

Un estudio realizado en México por Tristán et al., en el 2022, sobre calidad de atención tuvo como resultado que 23.9% de las personas con tratamientos con citostáticos refirieron que la atención recibida no fue la más adecuada (9). Asimismo, una investigación llevada a cabo en Perú, por Aguilar en el año 2022, los resultados evidenciaron que 95.37% de los usuarios no tuvo una buena atención durante su estancia hospitalaria (10). en ese escenario se plantea la siguiente interrogante.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cómo la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia de un hospital de Lima, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción los usuarios del servicio de quimioterapia?

¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción los usuarios del servicio de quimioterapia?

¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción los usuarios del servicio de quimioterapia?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar como la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia.

### **1.3.2. Objetivo específico**

Identificar como la dimensión técnica de la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción los usuarios del servicio de quimioterapia.

Identificar como la dimensión humana de la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción los usuarios del servicio de quimioterapia.

Identificar como la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción los usuarios del servicio de quimioterapia.

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

### **1.4.1. Teórica**

Este estudio, tendrá el respaldo el respaldo de la teoría de Madeleine Leinirger; quien sustenta que la profesional de enfermería debe respetar toda idiosincrasia, cultura, costumbres y religión de las personas, que acuden a las instituciones de salud, así mismo, los pacientes, ameritan un servicio de calidad por parte de los profesionales de la salud. Por lo tanto, la enfermera debe brindar toda la información necesaria a los usuarios que se someterán a quimioterapia.

### **1.4.2. Metodológica**

Los instrumentos a emplearse serán confiables ya que fueron validados previamente, además, fueron sometidos por juicios de expertos, donde los resultados fueron viables, por otro lado, la confiabilidad que se realizó mediante la prueba estadística también arrojó valores permitidos, lo cual significa que se puede continuar con el estudio. A su vez, los hallazgos de esta investigación, servirán de referencia en otras investigaciones similares.

### **1.4.3. Práctica**

Con esta investigación, se buscará mejorar la calidad de atención de los usuarios que acuden a las instituciones de salud. También, se establecerá una estrategia que ayude a que los pacientes se sientan satisfechos con la atención brindada, con lo cual permitirá brindar la tranquilidad, así como mejorar el estado emocional de los pacientes que serán sometidos a quimioterapia.

## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1. Temporal.**

El estudio, se llevará a cabo, entre los meses de mayo a agosto del 2023.

### **1.5.2. Espacial.**

Tendrá como escenario, el hospital Militar Central del Perú Coronel Luis Arias Schreiber, el cual está ubicado en el distrito de Jesús María, entre la Avenida Jose Faustino Sanchez Carrion s/n, en la provincial de Lima, Perú

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

La población o unidad de análisis o sujetos de estudio serán los usuarios que reciben quimioterapia del hospital Militar Central del Perú Coronel Luis Arias Schreiber.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

En Estados Unidos 2020, Skhvitaridze (11). Sostuvo como objetivo “Evaluar la satisfacción de pacientes con cáncer con la calidad de atención de enfermería y examinar los factores que inciden en su decisión”. Estudio descriptivo de diseño trasversal no experimental, 173 pacientes, formaron parte del estudio, por otro lado, se empleó dos instrumentos validados, Teniendo como resultado; los pacientes se sienten satisfecho de la atención de la enfermera en un 89% y el 88% menciona que recibió una atención de calidad. Concluyendo, que la gran mayoría se siente satisfecho y estar contento con la atención brindada por parte de la enfermera

En Ecuador 2019, Guzmán (12). Uso como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en relación a los cuidados proporcionados por el personal de Enfermería en el área de oncología en el hospital José Carrasco Artega”. Estudio descriptivo no experimental, con una muestra de 91 pacientes, para lo cual se emplearon dos instrumentos validados. Los hallazgos encontrados fueron los siguientes; un 71.4% expresaron estar satisfecho de la atención recibida mientras que 7.7% refiere que no estar satisfecho de la atención recibida. Concluyendo, que la gran mayoría recibió una atención adecuada por la cual los usuarios se sienten satisfechos.

En Ecuador 2019, Saldarriaga (13). Tuvo como objetivo “saber el grado de satisfacción del paciente con cáncer hospitalizado con la calidad de la atención proporcionada por enfermería”. Investigación de tipo descriptivo, no experimental, 280 constituyeron la muestra, se empleó instrumentos validados y como resultado se obtuvo

que el 59.8% de los pacientes eran de sexo masculino un 52% están satisfecho de la prestación de salud recibida, mientras 57% refiere que la atención otorgada por parte de la enfermera fue la adecuada. concluyendo, que las variables descriptas mantienen relación.

En España 2019, Aguirre et al., (14). Tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en relación a los cuidados proporcionados por el personal de Enfermería” Dicha investigación fue un estudio de corte transversal, cuantitativo, descriptivo con una muestra conformada por 91 pacientes del servicio de oncología, donde se utilizó instrumentos validados. Los resultados de la investigación demostraron que el 71.4% de los pacientes manifestaron estar muy satisfechos, mientras que el 20.9% manifestaron estar satisfechos y el 7.7% de los pacientes manifestaron estar poco satisfechos concluyendo, que los usuarios están conforme con la atención que brinda la enfermera.

En Ecuador 2019, Álvarez et al., (15). Tuvo como objetivo “Comparar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería de acuerdo al género y su asociación con los datos sociodemográficos”. Fue un estudio comparativo, correlacional, prospectivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 286, fue aleatorio simple, tomada del censo diario de los servicios de hospitalización de una institución de salud, incluyo pacientes adultos, se utilizó el cuestionario validado como el servqual. Teniendo como resultado, que el 57% refiere estar totalmente satisfecho y el 20.6% estar parcialmente satisfecho con la atención de enfermería, concluyendo, que la gran mayoría está de acuerdo con la atención proporcionada por parte de la enfermera.

### **A nivel nacional:**

Celis, 2022 (16) Tiene como objetivo “determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca”. estudio, descriptivo de tipo aplicada, diseño correlacional, donde, 130 usuarios fueron seleccionados para la muestra, los dos instrumentos aplicados fueron validados. Los resultados demostraron que el 93.1% de pacientes con diagnósticos oncológicos recibió una atención regular, sin embargo, el 86.2% manifestó estar satisfecho. Concluyendo, que si hay relación de las variables sujetas de estudio.

Flores, 2020 (17) señala como objetivo “Determinar si existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas”. estudio, de tipo descriptivo con un diseño correlacional, asimismo, 55 usuarios oncológicos formaron parte del estudio, se utilizó dos instrumentos validados. Los hallazgos demostraron que el 48% recibió una atención regular y el 50% se siente conforme o satisfecho con la atención prestada. Concluyendo, que hay una correlación de 0.977 de las variables de estudio.

Culquitante, 2019 (18). Uso como como objetivo “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”. Estudio correlacional, de tipo descriptivo; 109 usuarios participaron en el estudio, los dos instrumentos empleados fueron validados. Los resultados obtenidos fueron los siguientes un 84.4% de usuarios respondieron que se sentían cómodos y que la

atención era buena, mientras que el 80.7% están satisfechos. Conclusión, se encuentra relación entre las variables estudiadas donde  $R^2 = 0.184 < 0.05$ .

García 2019 (19), tuvo como objetivo “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”. El estudio fue cuantitativo de tipo correlacional, de corte transversal y prospectivo, la población estuvo conformada por 50 pacientes, la muestra se seleccionó a través de un muestro probabilístico. Según los resultados obtenidos los pacientes califican al cuidado de enfermería como regular en un 61,1%, mientras que el 96,4% califica al cuidado de enfermería como bueno. Conclusión. El análisis de correlación, indica que la satisfacción del paciente oncológico se relaciona significativamente.

Ganoza (20), en el 2019, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de oncología del Hospital Belén de Trujillo”, realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, la población estuvo conformado por 60 pacientes hospitalizados en el servicio de oncología que cumplieron con los criterios de inclusión, se emplearon instrumentos validados. Los resultados demostraron que el 48% de los usuarios han recibido una regular calidad de atención de enfermería, mientras que un 31,67% recibió una buena calidad de cuidado, así mismo, el 46,67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido, el 40% medianamente satisfechos. Conclusión, existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente  $p < 0.05$ .

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de atención**

Se define, como la atención o cuidado que se le brinda al individuo, sano o enfermo, asimismo, garantiza ganancias para la institución, que presta el servicio para lo cual establece un proceso para la atención (21). Por otro lado, Donabedian, expresa que la persona debe recibir un cuidado especializado y se beneficie por la atención recibida, También, se considera como un proceso pérdidas y ganancias, como parte de la atención (22). En igual forma, la Organización Mundial de la Salud, considera, como el grado que las instituciones de salud brindan sus servicios el cual debe estar centrado en las personas, y debe ser; eficaz, integrado, oportuno, eficiente, seguro y equitativo, además, las entidades de salud deben garantizar, lo servicios de la salud, de tal manera que el usuario que acude por una atención, satisfaga sus necesidades (23).

De igual manera, Edward D. considerado como uno de los pioneros sobre estudios de calidad sostiene, que debe ser de manera continua y que ayuda a mejorar los procesos de atención, por lo que se considera un arma estratégica mantener la calidad (24).

#### **2.2.1.2. Calidad de atención de la enfermera**

La calidad de la atención de enfermería se caracteriza por el cuidado holístico dirigido al paciente y su entorno, donde las intervenciones de enfermería deben ser segura, con eficacia, eficiencia, empoderamiento, práctica basada en evidencia, trabajo en equipo con la finalidad que usuario se sienta satisfecho (25). También, se define la calidad de

atención, que proporciona el profesional de enfermería como un proceso que implica perfeccionamiento del proceso de atención al paciente, que se caracteriza, por la comprensión, coordinación, responsabilidad y la continuidad (26)

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud, hace mención, sobre la función que cumplen las enfermeras, afirmando que sus cuidados son; oportunos, humanizado, centrados en las personas enfermos o sanos, familia, entorno y comunidad, cuyo objetivo es garantizar la calidad de atención (27). Así mismo, la esencia de las profesionales de enfermería es la atención basada en la calidad donde la atención a la persona sea permanente y que el paciente reciba el confort necesario que garantice su recuperación, por ende, la calidad de atención garantiza la seguridad de la persona sana o enfermo (28).

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud, enfatiza, que la calidad debe ser oportuna donde el paciente debe expresar satisfacción por la atención recibida por parte del profesional de la salud (29).

### **2.2.1.3. Dimensiones de la calidad de atención**

Dimensión Técnica: se caracteriza por, el conocimiento, habilidad, interés, competencia, recursos disponibles y tiempo que brinda el profesional de la salud, en resumen, debe ser efectiva y con eficacia los servicios que se debe ofrecer al paciente y la institución de salud deben garantizar el acceso y la atención inmediata (30).

Dimensión del Entorno: debe ser, transcendental ya que representa las fortalezas de las instituciones de salud y su atención al usuario debe estar basado en los servicios de calidad y su objetivo es la oportunidad, integridad y continuidad (31).

Dimensión de lo humano: su objetivo es brindar un trato humano, que las relaciones interpersonales entre los servidores de salud y paciente sea cordial asimismo se caracteriza por la sensibilidad, comunicación, seguridad, credibilidad, comprensión y competencia (32).

## **2.2. Satisfacción:**

Se entiende por satisfacción, cuando se es capaz de lograr una experiencia adecuada o positiva entre el cliente y el usuario, en la actualidad las instituciones de salud realizan evaluaciones constantes para determinar el nivel de satisfacción del usuario (33). Por otra parte, también se define a la satisfacción, como el servicio prestado el cual debe mantener ciertos estándares donde el cliente se sienta a gusto con la atención recibida, además, puede ser sometido a evaluaciones de parte del empleador (34). También, se refiere cuando el cliente alcanza un nivel placentero y se siente satisfecho si se cumple con las expectativas por el servicio ofrecido (35).

### **2.2.1. Satisfacción del paciente:**

El objetivo de toda entidad de salud, es brindar una buena atención para que el paciente se sienta satisfecho y mantengan una percepción adecuada sobre el trato que recibió por parte del equipo de salud (36). Así mismo, los pacientes que acuden por una atención de salud, tienen derecho a ser atendidos por el equipo de salud de manera oportuna, recibiendo información completa, honesta, trato cálido y con respeto tomando las medidas para mantener la seguridad del paciente, con la finalidad que estén satisfechos por la atención de los profesionales de la salud. No obstante, la satisfacción del paciente

tiene que ver con muchos factores entre ellos nivel social, valores y necesidades propia de cada persona, factor psicológico, educación, tratamiento aplicado (37).

### **2.2.2. Dimensiones de la satisfacción:**

Satisfecho: se considera cuando el paciente logra satisfacer sus necesidades o demandas del servicio prestado o la atención (38).

Medianamente satisfecho: se refiere, cuando el usuario no logro sentirse completamente satisfecho ya que sus demandas o expectativas no fueron cubiertas a totalidad sino de forma parcial (39).

Insatisfecho: aquí se refiere cuando el paciente esta disconforme con la atención prestadas se siente insatisfecho porque no cumplieron con sus expectativas y tiene una mala percepción de la atención recibida (40).

### **2.3. Teoría de Enfermería de Madeleine Leininger**

Una de la teórica que nos habla del modelo transcultural y como las enfermeras deben de adaptarse a las diferentes culturas que mantiene la sociedad, respetando siempre sus valores, idiosincrasia asimismo, brindar un cuidado oportuno que sea satisfactorio para el paciente, por otro lado, nos encontramos en la era tecnológica donde los seres humanos adoptan distintos estilos de vida y nuestro objetivo como enfermeras es siempre el cuidado humanizado, brindando con un trato justo, manteniendo el bienestar del paciente sin discriminar a nadie por creencia y cultura. En ese contexto los cuidados hacen referencia a la ayuda, apoyo o conductas que facilitan o mejoran la situación de una

persona. Son fundamentales para la supervivencia, el desarrollo y la capacidad de enfrentarse a los sucesos de la vida. (41).

## **2.4. Formulación de Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad atención del personal de enfermería con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia de un hospital de Lima, 2023.

**HO:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad atención del personal de enfermería con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia de un hospital de Lima, 2023.

### **2.4.1 Hipótesis específicas**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión técnica de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia de un hospital de Lima, 2023.

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión humana de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia de un hospital de Lima, 2023.

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia de un hospital de Lima, 2023.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

En este estudio, inicialmente se planteará una hipótesis. Posteriormente mediante una fórmula estadística que se le aplicará a los resultados obtenidos se buscará comprobar o rechazar la hipótesis, la ocurrencia de los hechos se irán describiendo manteniendo un orden de lo general hacia lo particular (42).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

En esta investigación las variables serán medibles o cuantificables, además, se hará un análisis estadístico de los resultados obtenidos, el cual se organizará de forma secuencial, por tanto, será enfoque cuantitativo (43).

#### **3.3. Tipo de investigación.**

La investigación será de tipo aplicada, por lo que se enfocará a buscar respuestas, del problema planteado utilizando el método científico, así como también, estrategias para dar respuesta o soluciones (44).

#### **3.4. Diseño de la investigación.**

En este estudio, será correlacional, ya que se buscará ver si las variables mantienen relación, por otro lado, no se alterarán los resultados por lo que se le denominará no experimental y se establecerá un tiempo para llevar a cabo el estudio, por lo tanto, será de corte transversal (45).

### **3.5. Población muestra y muestra**

Para este, estudio la población estará integrada por 80 pacientes que reciben quimioterapia del hospital Militar Central del Perú Coronel, Arias Schreiber, Luis. Por otro lado, se trabajará con toda la población por lo que la muestra será censal y no será necesario aplicar un muestreo; se considera ciertos criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Pacientes que se atiendan en consultorios de quimioterapia.
- Pacientes que saben leer y escribir
- Pacientes que firme el consentimiento informado

Criterios de Exclusión:

- Pacientes que no se atiendan en consultorios de quimioterapia.
- Pacientes que no saben leer y escribir
- Pacientes que no firme el consentimiento informado

### **3.6. Variables y operacionalización**

V1: “Calidad de atención del personal de enfermería”

V2: “Satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia”.



Tabla N°2 Operacionalización de variables

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa (Niveles de rango)</b>
V1 “Satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia”.	Se entiende por satisfacción, cuando se es capaz de lograr una experiencia adecuada o positiva entre el cliente y el usuario, en la actualidad las instituciones de salud realizan evaluaciones constantes para determinar el nivel de satisfacción del usuario (28).	Satisfacción estado en que el individuo debe satisfacer sus expectativas, asimismo, en este estudio que se llevará a cabo en el hospital Militar Central del Perú Coronel, Arias Schreiber, Luis y consta de 3 dimensiones con 24 preguntas.	Satisfacción completa  Satisfacción intermedia  Insatisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relaciones con el entorno</li> <li>▪ Expectativa de la atención del enfermo</li> <li>▪ Seguridad</li> <li>▪ Credibilidad</li> <li>▪ Conocimiento</li> </ul>	Ordinal	Satisfacción completa 42-72 puntos  Satisfacción Intermedia 25-48 puntos  Insatisfacción 0-24 puntos

### **3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos.**

#### **3.7.1. Técnica**

Se utilizará para las dos variables de estudio como técnica la encuesta.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

En la variable uno: se manejará un instrumento como el cuestionario tipo Likert; validado por Ayaypoma y Yance en el 2019 en Perú, consta de 3 dimensiones: técnica, humana y entorno contiene 11 preguntas tipo Likert, el cual se le evaluara de la siguiente manera; Bueno de 31-40; Regular 21-30; Deficiente 10-20 (46)

En la variable dos: se utilizará también un cuestionario como instrumento, validado por Quispe, en el Perú en el 2018, contiene 24 preguntas con 3 dimensiones como satisfacción completa, satisfacción intermedia, insatisfacción, asimismo, se evaluará de la siguiente manera; 49-72 satisfacción completa, satisfacción intermedia de 25-28, insatisfacción 0-24 puntos (47).

#### **3.7.2. Validación:**

Variable uno: Se usará un instrumento que fue validado por Ayaypoma y Yance en el 2019 en Perú, para lo cual hace uso de una formula estadística V. de Aiken obteniendo el valor de 0.79 (46).

Variable dos validado por Quispe, en el Perú en el 2018, contiene, se emplea la formula estadística V. de Aiken con un resultado de 085 (47).

### **3.7.3. Confiabilidad:**

En la primera variable se utilizó el Alpha de Cronbach dando un resultado de 0.88 (46).

En la segunda variable de igual manera Alpha de Cronbach con un resultado de 0.96 (47).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Para recolectar la información, inicialmente se solicitará una autorización, para lo cual será necesario enviar una carta dirigida a la oficina de capacitación; Por otro lado, se coordinará con el departamento de enfermería a su vez se le informará sobre los beneficios del estudio para la institución. Así mismo, se fijará la fecha y la hora en que se llevará a cabo, la recolección de datos a través del cuestionario. Después, de obtener la información se procederá a seleccionar la información para los cual se utilizará el programa Microsoft Excel; y al SPSS versión 26, se aplicará la prueba de spearman, para contrastar la hipótesis finalmente se mostrarán en tablas y/o gráficos.

### **3.9. Aspectos éticos**

Se considerará los códigos éticos, además, se mantendrá en anonimato a los participantes, por consiguiente, se aplicará el principio de autonomía; donde se le orientará en que consiste la investigación y se le proporcionará un consentimiento informado. En el principio de justicia; los participantes recibirán un trato justo y cordial. En el principio de beneficencia; se le explicará que este estudio no perjudicará a nadie tampoco implica riesgo alguno, los resultados serán entregados a las autoridades del hospital. En el

principio de no maleficencia; se le manifestara su participación, así como sus implicancias no conllevan algún riesgo.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

ACTIVIDADES	AÑO 2023															
	Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Introducción del problema	■															
Búsqueda de bibliografía		■	■													
Elaboración de objetivos y justificación				■												
Elaboración de la limitación y base teórica					■	■										
Formulación de hipótesis							■									
Metodología y operacionalización de variables								■	■							
Determinar la población y muestra, instrumentos, aspectos éticos y anexos										■						
Aprobación del proyecto											■					
Ejecución del proyecto												■	■			
Elaboración del informe final														■	■	■

## 4.2. PRESUPUESTO

<b>CRACTERISTICAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO POR UNIDAD</b>	<b>PRECIO FINAL</b>
<b>Material</b>			
-Internet			300
-Fotocopias			300
- Hojas bond A4	1millar	100	100
- Material de escritorio			200
<b>Servicios</b>			
- PC-Computadora	300 horas	2.00	600
- Impresiones	1000	0.50	50
- Anillados	02 ejemplares	100	200
- Empastados		10.0	60
<b>Pasajes</b>			800
- Movilidad local			
		<b>TOTAL</b>	3,000

## 5. REFERENCIAS

1. Lagos E. Paravic T. trabajo en equipo e calidad de los cuidados de saúdeo [Internet]. 2022. [citado 2023. Jun. 01]. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532021000100402](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532021000100402).
2. Pacheco E. Tiempo de espera en la atención de salud [Internet]. 2018. [citado 2023. Jun. 01]. Disponible en:
3. Lara A. El esfuerzo por lograr la calidad en los servicios sociales y la atención social [Internet]. 2020. [citado 2022. Jun. 01]. Disponible en: <https://www.esn-eu.org/sites/default/files/2021-05/ESN-V09-spanish-spread-for-web.pdf>
4. Dávila D. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica; realidad preocupante [Internet]. 2018. [citado 2022. Jun. 01]. Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018\\_pag199-200.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf)
5. Rodríguez A. Hacia la transformación digital del sector salud [Internet]. 2013. [citado 2022. Jun. 01]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/inversion-en-salud-hacia-la-transformacion-digital-del-sector-salud#:~:text=La%20brecha%20persistente%20de%20atención,a%20nivel%20urbano%20o%20rural>.
6. Defensoría del Pueblo. falta de medicinas para tratamiento de cáncer en principales hospitales de Cusco [Internet] 2023. [citado 2023. Jun. 02]. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-advierte-falta-de-medicinas-para-tratamiento-de-cancer-en-principales-hospitales-de-cusco/>

7. Ministerio de Salud. Día Mundial contra el cáncer [Internet] 2022. [citado 2023. Jun. 02]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/581437-dia-mundial-contra-el-cancer-mas-de-69-000-casos-se-diagnostican-en-el-peru-cada-ano>
8. Ordoñez C. Quispe H. Ccohua P. Relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por el paciente, 2019. Repos Inst - Perú [Internet]. 2020 [citado 25 de Junio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47267>
9. Tristan P. Doubova S. Saucedo A. Calidad de atención en pacientes con cáncer en México [Internet] 2022. [citado 2023. Jun. 03]. Disponible en: <https://siid.insp.mx/documents/curriculum/articles/indicators/yqxyq7Fo6fjIVr0Zu7rNK64gjHgX8y0aE997K5wp.pdf>
10. Aguilar P. Gonzales C. Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta oncológica del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins [Internet] 2022. [citado 2023. Jun. 03]. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1960>.
11. Skhvitaridze N, Lobjanidze T, Papidse U, Barjadze E, Landi N. Patient satisfaction with the quality of nursing care: A cross-sectional study. *European Journal of Public Health*. [Internet]. 2020. Obtenido en: <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckaa166.625>
12. Guzmán Q. nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en relación a los cuidados proporcionados por el personal de Enfermería en el área de Clínica 3 de la especial

- de oncología del [Internet]. 2019 [citado 20 de Junio de 2023] Disponible en:  
<http://www.bvsenf.org.uy/local/tesis/2019/FE-0448TG.pdf>
13. Saldarriaga K. Satisfacción del paciente con cáncer hospitalizado con la calidad de la atención proporcionada por enfermería [Internet]. 2019 [citado 20 de Junio de 2023]  
<https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969>
  14. Águirre C, satisfacción de pacientes hospitalizados en relación a los cuidados proporcionados por el personal de Enfermería [Internet]. 2019 [citado 20 de Junio de 2023] Disponible: <https://core.ac.uk/reader/250077900>.
  15. Álvarez G. Conocimientos y actitudes del cuidador primario sobre los cuidados paliativos en un hospital de Lima, 2019. [Internet]. 2019 [citado 20 de Junio de 2023] Disponible: <https://core.ac.uk/reader/250077900>
  16. Celis R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en una unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca Trujillo [tesis de maestría en los servicios de salud] Trujillo, Perú, Universidad Cesar Vallejo 2022. obtenido de:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/101182>
  17. Flores M. calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Trujillo [tesis de maestría en los servicios de salud] Trujillo, Perú, Universidad Cesar Vallejo 2020. obtenido de:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48434>
  18. Culquitante K. Calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente oncológico, Instituto Regional Norte [tesis de especialista en oncología] Trujillo,

- Perú, Universidad Antenor Orrego 2019. obtenido de:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/5529>
19. Empaire G. Calidad de atención médica y principios éticos Rev Acta bioethica. [Internet]. 2020; 16(2): P. 124. Disponible en <https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S1726>.
  20. García M. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico del Hospital III José Cayetano Heredia, 2019. [Tesis de enfermería]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2019. Disponible en: <https://core.ac.uk/reader/250077900>.
  21. Donabedian A. Exploration in quality assessment and monitoring. The definition of quality and approaches to its assessment. Mich: Health administration Press; 1980
  22. Organización Mundial de la Salud Calidad de atención 2019 [Internet]. 2018 [citado 20 de junio de 2023] Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
  23. Ocaña A. Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care Rev. Espacios 2018 Vol. 32 P. 22 Disponible: <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
  24. Whittard T. definición de cuidados de alta calidad, el proceso de enfermería y los principios básicos de la enfermería [Internet] 2018 [citado 06 de julio de 2023]
  25. Lorenzo M. Gutierrez Z. Berrios A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado [Internet]. 2018 [citado 06 de Julio de 2023]. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>

26. Organización Panamericana de la Salud. Rol de las enfermeras en las mejoras de la salud [Internet]. 2018. Disponible en: <http://https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
27. Aguilar J. Torres R. Bolado P. Perceived quality of nursing attention in a Cardiology service from. *Revista Enferm Inst Mexico*. 2020; 28(1): 5-14 Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201b.pdf>:
28. Jiménez E. Santiago A. Hernández A. Qualidade do cuidado de enfermagem a partir da abordagem Rev. Cienc Enfer Mexico. 2022 Vol. 26 P. 22 Disponible: <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>
29. Grande M. Rodríguez P. Bases conceptuales y factores determinantes de la calidad asistencial. [Internet] 2018 [citado 07 de Julio de 2023]. Disponible en: [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1\\_Calidad\\_asistencial.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf).
30. Taipe V. Camargo L. Chero V. Parent's perception and nursing care quality in pediatric patients into a Hospital in Perú Rev. Agora Perú 2018, V. 4 P. 2. Disponible en: <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/64/64>
31. Cáncer - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 25 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/cancer>
32. Pérez V. González V. Loreto M. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud [Internet] 2019 [citado 25 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?lang=es#>
33. Molina V. Zárraga L. Corona E. La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio Rev. Recai Venezuela 2018, V. 7 P. 18. Disponible en: <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>

34. Branch R, Amiri A. Environmental Surface Hygiene in the OR: Strategies for Reducing the Transmission of health Care-Associated Infections. AORN Journal. [Internet]. 2020; 112(4): p. 327-342. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/aorn.13175>
35. Gavilano P. Miranda R. Arias R. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes Rev. Horizonte Med. 2020 Vol. 20 P. 3 Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>.
36. Matzumura A. Ramirez C. Gutierrez J. Satisfacción del familiar del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos. Rev. Peruana Fac. Med. 2018. Vol. 80 P.2 Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.16412>
37. Peralta R. Nivel de satisfacción. [Internet]. 2019 [citado 7 de Julio de 2023]; Disponible en: [https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06\(01\)41-053](https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06(01)41-053).
38. Cadena G. Castro E. Dimensions of patient satisfaction with chronic renal failure regarding [Internet]. 2019 [citado 7 de Julio de 2023]; Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>
39. Torres G. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev. Estomatol. Herediana 2018 V. P. 2 Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es&nrm=iso). ISSN 1019-4355
40. Bustamante L. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia Rev. Peruana Científica Institucional 2018 V. 9 P.1 Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>

41. Pérez S. Transcultural nursing like a method for care management in a urban community [Internet]. 2018 [citado 7 de Julio de 2023]; Disponible en: [https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864](https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864).
42. Arispe C Yangali. La investigación científica Primera edición 2020 P. 56-60
43. Sánchez H. Reyes C. Mejía K. Metodología y diseños en la investigación científica primera edición Business Support Lima, 2018 Vol. P. 53
44. Savedra V. Metodología de la investigación Edición 2017 Perú Editorial Soluciones P.91
45. Supo J. Como empezar una tesis Edición 2015. Editoreal EIRL p.58
- 46 Viviano E. percepción de la calidad de atención de la enfermera en pacientes que acuden al Servicio de Oncología, Unidad de Quimioterapia del Hospital Militar Central durante el año 2019. Repos Inst - Perú [Internet]. 2019 [citado 25 de Junio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47267>.
47. Ramos H. Satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención de enfermeras(os) de cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima. [tesis de segunda especialidad de enfermería oncológica]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2022.

## 6. Anexos

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p data-bbox="163 347 411 380"><b>Problema general</b></p> <p data-bbox="100 407 470 659">¿Cómo la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia de un hospital de Lima, 2023?</p> <p data-bbox="138 691 436 724"><b>Problemas específicos</b></p> <p data-bbox="100 751 470 967">¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción los usuarios del servicio de quimioterapia?</p> <p data-bbox="100 1000 470 1243">¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción los usuarios del servicio de quimioterapia?</p> <p data-bbox="100 1276 470 1386">¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de enfermería se</p>	<p data-bbox="512 347 737 380"><b>Objetivo general</b></p> <p data-bbox="499 407 852 659">Determinar como la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia.</p> <p data-bbox="512 751 800 784"><b>Objetivos específicos</b></p> <p data-bbox="499 795 852 1081">Identificar como la dimensión técnica de la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción los usuarios del servicio de quimioterapia.</p> <p data-bbox="499 1114 852 1325">Identificar como la dimensión humana de la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción los usuarios</p>	<p data-bbox="877 347 1121 380"><b>Hipótesis General</b></p> <p data-bbox="877 431 1339 643"><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad atención del personal de enfermería con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia de un hospital de Lima, 2023</p> <p data-bbox="877 675 1339 927"><b>HO:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad atención del personal de enfermería con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia de un hospital de Lima, 2023</p> <p data-bbox="877 1024 1163 1057"><b>Hipótesis Especificas</b></p> <p data-bbox="877 1089 1339 1341"><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión técnica de la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia de un hospital de Lima, 2023</p>	<p data-bbox="1367 347 1612 488">V1: “Calidad de atención del personal de enfermería”</p> <p data-bbox="1367 578 1612 724">V2: “Satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia”.</p>	<p data-bbox="1646 347 1955 643"><b>Tipo de investigación:</b> Correlacional, y aplicada porque relacionará las variables mencionadas y a su vez que dará soluciones al problema suscitado</p> <p data-bbox="1646 732 1955 805">Diseño de la investigación.</p> <p data-bbox="1646 894 1955 1195">Se utilizará un diseño es “no experimental y de corte transversal” porque no se alterarán las variables, asimismo, se recolectará la información en un determinado tiempo</p> <p data-bbox="1646 1284 1955 1357">Población: estará integrada por 80</p>

relaciona con la satisfacción los usuarios del servicio de quimioterapia?

del servicio de quimioterapia.

Identificar como la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción los usuarios del servicio de quimioterapia.

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión humana de la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia de un hospital de Lima, 2023

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia de un hospital de Lima, 2023

pacientes que reciben quimioterapia del hospital “Militar Central del Perú Coronel Luis Arias Schreiber también” Por otro lado, se trabajará no con toda la población por lo que la muestra será censal

## **INSTRUMENTO**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Encuesta para medir “Calidad de atención del personal de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario usuarios del servicio de quimioterapia de un hospital de Lima-2023” Solicito su participación en la presente investigación, y se le agradece anticipadamente su valiosa participación en este estudio.

Datos Informativos:

1. Sexo:

a) Masculino b) Femenino

2. Edad: -----

3. Grado de instrucción.....

4. Lugar de Procedencia.....

Preguntas	SI	NO	A VECES
DIMENSION TECNICA			
1. La atención brindada por la enfermera, fue de manera inmediata			
2. La enfermera, coordina los cuidados que recibirá con otros profesionales de salud del área de oncología			
3. La enfermera, le brinda privacidad durante algún procedimiento			
4. La enfermera, le pregunta si es alérgica a algún medicamento antes de administrarle su tratamiento			
5. La enfermera se lava las manos antes de los procedimientos			
DIMENSIÓN HUMANA			
6. La enfermera le brinda la confianza en relación a sus cuidados			
7. La enfermera lo saluda y se presenta ante usted con su nombre			
8. Recibe apoyo emocional de la enfermera mientras recibe su quimioterapia			
9. La enfermera le brinda un trato cordial y amable			
10. La enfermera, Acude al llamado inmediatamente y le ayuda a despejar sus dudas respecto al tratamiento			
Dimensión entorno			
11. Hay comodidad en el servicio de quimioterapia			

## INSTRUMENTO 2

### Cuestionario de satisfacción del paciente

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y marque según crea conveniente cada frase y señale la que indique mejor; teniendo presente la descripción

Nunca = 0    A veces = 1    Frecuentemente = 2    Siempre = 3

N°	Preguntas	0	1	2	3
1	La enfermera (o) le saluda por su nombre				
2	Al ingresar al servicio de cirugía, la enfermera (o) se identifica y se presenta ante usted				
3	La enfermera (o) le preguntó cómo se siente después de recibir quimioterapia				
4	Cuando ingresó al servicio de quimioterapia la enfermera (o) se encontraba cerca de usted				
5	Recibe orientación por parte de la enfermera				
6	La información recibida es clara y con un lenguaje sencillo				
7	La enfermera se acerca a usted mientras recibe su quimioterapia				
8	La enfermera (o) se presenta con gestos amables (sonrisa suave)				

9	El tono de voz de la enfermera (o) es comprensivo				
10	La enfermera (o) le visita con frecuencia para verificar su estado de salud				
11	La enfermera (o) le pide que la llame si usted se siente mal				
12	La enfermera (o) le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite				
13	La enfermera avisa a su familia su estado de salud al pedido suyo				
14	Cuando usted le manifiesta sus preocupaciones, le escucha				
15	Al brindarle orientación sobre en qué consiste la quimioterapia le da tiempo a usted para que reitere la explicación				
16	La enfermera (o) le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
17	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo				
18	La enfermera (o) le administra en forma oportuna los medicamentos				
19	La enfermera en su actuar le hizo sentir importante como persona				
20	La enfermera (o) contestó de forma adecuada sus preguntas				

21	La enfermera involucra a su familia en su cuidado				
22	Siente que la enfermera trata a todos los pacientes por igual				
23	Cuán satisfecho quedó con el interés que demostró la enfermera				
24	Cuán satisfecho quedó con el trato de la enfermera				

## 6.2. Consentimiento informado

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
Investigadores : Ygnacio Castañeda Yajaira Melissa  
Título : “calidad de atención del personal de enfermería y su relación con la satisfacción de los usuarios del servicio de quimioterapia de un hospital de Lima-2023”

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener”, El propósito de este estudio es: “Determinar como la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia”

Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

### **Procedimientos:**

Desea usted participar en este estudio, deberá realizar los siguientes pasos:

- Firmar el consentimiento informado
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Leer detenidamente el documento y participar voluntariamente

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregaran a Usted de forma personalizada y respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Beneficios:** Usted se beneficiará al conocer los resultados obtenidos en esta investigación por los medios más adecuados (de forma personal o grupal) ya que le ser de gran utilidad durante el ejercicio profesional.

### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá llenar el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

### **Derechos del participante:**

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio Ygnacio Castañeda Yajaira Melissa al número de 9961 30353. Puede comunicarse al 993107316 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

## **CONSENTIMIENTO**

Acepto libremente participar en este proyecto, entiendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del

estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

**Participante**

**Nombres:**

**DNI:**

---

**Investigador**

**Nombre:**

**DNI:**

## Turnitin

### ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 19% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

---

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>uwiener on 2023-04-28</b> Submitted works	2%
2	<b>Universidad Wiener on 2023-08-13</b> Submitted works	2%
3	<b>uwiener on 2023-11-13</b> Submitted works	1%
4	<b>Universidad Wiener on 2023-10-14</b> Submitted works	<1%
5	<b>Universidad Wiener on 2023-03-19</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2023-05-10</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Wiener on 2023-10-14</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Wiener on 2023-07-30</b> Submitted works	<1%