



Universidad  
Norbert Wiener

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Calidad de atención de enfermería y su relación con  
la satisfacción de los pacientes sometidos a  
quimioterapia de un hospital del MINSA, Lima 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista  
en Enfermería Oncológica**

**Presentado Por:**

Ahumada Barrios, Margarita Esther

**Código ORCID:** 0000-0003-4279-6636

**Asesor:** Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

**Código ORCID:** 0000-0001-7485-9641

**Línea de Investigación General:** Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**

**2023**

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

Yo, Ahumada Barrios, Margarita Esther, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería Oncológica de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia de un hospital del MINSA, Lima 2022”, Asesorado por el Docente Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando, DNI N° 05618139, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>, tiene un índice de similitud de 18 (Dieciocho) %, con código oid:14912:210755109, 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(a)  
 Ahumada Barrios, Margarita Esther  
 DNI N° 45015462



.....  
 Firma de Asesor(a)  
 Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando  
 DNI N° 05618139

Lima, 23 de Diciembre de 2021

### **DEDICATORIA:**

Este proyecto de investigación se lo dedico en primer lugar a Dios y a la Virgen María <sup>III</sup> guiarme y cuidarme siempre. También lo dedico a mi hijo Marcos Felipe que es la luz de la esperanza y la alegría en mi vida. A mi esposo Marco Antonio por su paciencia y amor infinitas. A mi madre María Esther, mi padre Alejandro y mi hermana Laura por su apoyo y consejos eternos.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi asesor por brindarme sus conocimientos necesarios para lograr este objetivo.

A Luis Camarena, un gran colega y amigo que siempre se preocupó por mí y me ayudó para que este sueño se haga realidad.

**Asesor: Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda  
**SECRETARIO** : Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado  
**VOCAL** : Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTOS.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	VIII
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
1.- EL PROBLEMA	
1.1.- Planteamiento del problema: .....	13
1.2.- Formulación del problema: .....	15
1.2.1.- Problema general: .....	15
1.2.2.- Problemas específicos: .....	15
Objetivos de la investigación:	
1.3.1.- Objetivo general: .....	16
1.3.2.- Objetivo específico: .....	16
1.4.- Justificación de la investigación: .....	17
1.4.1.- Teórica: .....	17
1.4.2.- Metodológica: .....	17
1.4.3.- Práctica: .....	17
1.5.- Delimitaciones de la investigación:	
1.5.1.- Temporal: .....	18
1.5.2.- Espacial: .....	18
1.5.3.- Población o unidad de análisis: .....	18

## 2.- MARCO TEÓRICO

### 2.1.- Antecedentes:

2.1.1.- Antecedentes internacionales: .....19

2.1.2.- Antecedentes nacionales: .....22

2.2.- Bases teóricas: .....24

### 2.3.- Formulación de hipótesis:

2.3.1.- Hipótesis general: .....32

2.3.2.- Hipótesis específicas: .....33

## 3.- METODOLOGÍA

3.1.- Método de la investigación: .....34

3.2.- Enfoque de la investigación: .....34

3.3.- Tipo de investigación: .....34

3.4.- Diseño de la investigación: .....35

3.5.- Población, muestra y muestreo: .....35

3.6.- Variables y operacionalización: .....36

3.7.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....37

3.7.1.- Técnica: .....37

3.7.2.- Descripción de instrumentos: .....37

3.7.3.- Validación: .....38

3.7.4.- Confiabilidad: .....38

3.8.- Plan de procesamiento y análisis de datos: .....39

3.9.- Aspectos éticos: .....39



#### 4.- ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1.- Cronograma: .....41

4.2.- Presupuesto: .....42

5.- REFERENCIAS: .....43

6.- ANEXOS: .....

Anexo 1: Matriz de consistencia: .....53

Anexo 2: Instrumentos: .....54

Anexo 3: Consentimiento informado: .....55

## Resumen

**Introducción:** El cáncer es una de las principales causas de morbilidad y mortalidad a nivel mundial, atribuyéndose 8,2 millones de muertes en el 2012 donde el 70% de las muertes registradas. Uno de los principales inconvenientes de los pacientes oncológicos frente a la salud pública es el problema es la calidad de la atención, dando énfasis a la carrera de enfermería, puesto que ésta se ha caracterizado por ser la cara visible en todo proceso de atención, siendo su trabajo de suma relevancia que brinden una satisfacción en la labor ardua que existe en este servicio de oncología, aun teniendo en cuenta a los pacientes sometidos a quimioterapia. **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022. Metodología será de tipo observacional, correlacional y transversal y de enfoque cuantitativo. **Población:** Estará conformada por 80 pacientes oncológicos. **Técnica:** Para medir la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgicos, se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumentos los cuestionarios de calidad de atención (valoración del Spielberg) y satisfacción del paciente para medir la relación de las variables Rho Spearman.

Palabras Clave: Calidad de atención de enfermería, Satisfacción, Oncológicos.

## Summary

**Introduction:** Cancer is one of the main causes of morbidity and mortality worldwide, attributing 8.2 million deaths in 2012 where 70% of registered deaths. One of the main drawbacks of cancer patients in the face of public health is the problem of quality of care, emphasizing the nursing career, since it has been characterized as the visible face in the entire care process, being their highly relevant work that provides satisfaction in the hard work that exists in this oncology service, even taking into account the patients undergoing chemotherapy. **Objective:** To determine the relationship between the quality of nursing care with the satisfaction of patients undergoing chemotherapy at the Sergio E. Bernales National Hospital, Lima 2022. **Methodology** will be observational, correlational and cross-sectional and with a quantitative approach. Population: It will be made up of 80 cancer patients. **Technique:** To measure the quality of nursing care and post-surgical patient satisfaction, the survey technique will be applied and as instruments the questionnaires of quality of care (Spielberg assessment) and patient satisfaction to measure the relationship of the variables. Rho Spearman.

**Keywords:** Quality of nursing care, Satisfaction, Oncology.

## **1.- EL PROBLEMA**

### **1.1.- Planteamiento del problema**

El cáncer es una de las principales causas de morbilidad y mortalidad a nivel mundial, atribuyéndose 8,2 millones de muertes en el 2012 donde el 70% de las muertes registradas se produjeron en Asia, África, América Central y Sudamérica, pronosticándose que los casos anuales de cáncer van a aumentar a 14 millones en las próximas dos décadas (1).

Uno de los principales inconvenientes de los pacientes oncológicos frente a la salud pública es el problema de la atención del personal de la salud, dando énfasis a la carrera de enfermería, puesto que ésta se ha caracterizado por ser la cara visible en todo proceso de atención (2), siendo su trabajo de suma relevancia e importante en el servicio de oncología y mayor aún en pacientes sometidos a quimioterapia. Ante los cambios económicos y sociales, la necesidad de mejorar la efectividad en el cuidado ha llevado a tratar de unificar el criterio de calidad de atención a partir de su conceptualización (3).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la calidad de atención es el conjunto de los servicios de diagnósticos y los servicios terapéuticos más adecuados para lograr una atención sanitaria óptima donde se tiene en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario respecto del servicio médico, teniendo un resultado con un mínimo riesgo de efectos y logrando la máxima satisfacción del paciente (4).

A diferencia de otras especialidades de enfermería, en oncología específicamente frente a la administración de quimioterapia, se pone a la enfermera como el profesional de salud que se encuentra en contacto directo con el paciente, donde éste por impacto de

la enfermedad tiene afectadas las esferas: social, salud, psicológica y espiritual, y gracias a la calidad de atención que brinde el profesional de enfermería se podrá obtener el mayor beneficio para el paciente, influyendo en su recuperación a través de acciones promotoras que optimicen y mejoren su salud (5).

Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) formuló la Agenda de Salud Sostenible para las Américas 2018-2030 haciendo un llamado para mejorar la salud y el bienestar de la región, donde refiere que existe una importante necesidad de fortalecer la gestión y el desarrollo de los profesionales de la salud para el abordaje de la salud en su totalidad, respondiendo a las necesidades de la población de manera integral, continua, accesible, oportuna y de calidad. (6)

Dentro de las opciones terapéuticas contra el cáncer se encuentra la quimioterapia como una alternativa de tratamiento sistémico, que tiene como objetivo erradicar o controlar de manera segura el crecimiento y muerte de células cancerígenas. (7) En este proceso, el paciente presenta varios cambios a nivel físico, emocional y social generando una serie de necesidades que a veces genera insatisfacción del paciente con cáncer frente a la atención sanitaria recibida por parte del profesional de la salud (8).

En el Perú ha trazado objetivos y metas para lograr una cobertura universal en la salud buscando un sistema solidario y equitativo, aún se presenta notorias desigualdades socio-económicas que afectan la salud de millones de usuarios y con ello la poca satisfacción del paciente, siendo trascendental la respuesta que brinde el paciente sobre su satisfacción para mejorar las políticas públicas y que éstas respondan verdaderamente a mejorar las verdaderas necesidades de la población (9).

Los profesionales de enfermería deben ser conscientes de su responsabilidad por la calidad de la atención que brindan al usuario. La evaluación de la satisfacción del usuario ha sido adoptada por diferentes instituciones de salud como estrategia para lograr la percepción relacionada con la calidad de la atención brindada por el profesional de enfermería. Los profesionales de enfermería deben gobernarse de manera ética, en consonancia con sus principios, las normas de la profesión y la contribución de su desempeño de cuidados a la satisfacción de sus pacientes (10).

La unidad de quimioterapia del servicio de oncología del Hospital Nacional Sergio E. Bernales recibe diariamente una gran cantidad de pacientes, especialmente de los habitantes de Lima Norte. La falta de espacios adecuados, infraestructura, sobrecarga de pacientes, poco personal de salud, escasez de medicamentos, entre otros, hace que la calidad de atención se pueda ver afectada. esta situación es la que lleva a plantearnos el problema.

## **1.2.- Formulación del problema**

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

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022?

### **1.2.2.- Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la dimensión Técnico – Científico de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022?

¿Qué relación existe entre la dimensión Humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022?

¿Qué relación existe entre la dimensión Entorno de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022?

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

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

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022

#### **1.3.2.- Objetivos específicos**

Identificar cómo se relaciona la dimensión Técnico – Científico de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022.

Identificar cómo se relaciona la dimensión Humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022.

Identificar cómo se relaciona la dimensión Entorno de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022.

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

### **1.4.1.- Teórica**

Esta investigación tiene valores teóricos porque contribuye conocer la magnitud de relación de estos constructos de calidad y satisfacción en el contexto de atención terciaria, específicamente en el área de atención oncológica.

### **1.4.2.- Metodológica**

A nivel metodológico valida la aplicación de instrumentos, que pueden servir como herramientas de gestión, esto es fundamental que en diversos establecimientos de salud la calidad de atención se ha vuelto un reto que asume cada servicio de salud; por lo tanto tratar de optimizar la eficacia de los cuidados sanitarios, es de las más importantes dificultades; es por eso “las indagaciones en los pacientes es una investigación valiosa, ya que ayuda a valorar la eficacia y perfeccionamiento continuo en la calidad del servicio asistencial, mediante programas de valoración sobre los aspectos que obligan a mejorar la calidad”. Por ello, en lo metodológico, este proyecto se muestra estrategias cuantitativas que han sido aprobadas y trabajadas en este tema, para así poder calcular el grado de aceptación que tienen los pacientes oncológicos, sobre la calidad de atención, que presta enfermería.

### **1.4.3.- Práctica**

Desde el punto de vista práctico, en realidad son pocos los estudios realizados sobre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente atendido en



el área oncológica, por lo que, el profesional de enfermería tiene el compromiso de brindar excelente atención de salud a pesar de las carencias del personal y equipamiento de los hospitales del MINSA mostrando necesidades y planificar la mejora continua de las actividades de capacitación en salud.

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

### **1.5.1.- Temporal**

El presente proyecto será desarrollado y ejecutado en marzo del 2023.

### **1.5.2.- Espacial**

Este proyecto de investigación será realizado en el servicio de Oncología del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

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

Los recursos utilizados en el presente estudio serán proporcionados por la autora de este proyecto.

## **2.- MARCO TEÓRICO**

### **2.1.- Antecedentes**

#### **2.1.1.- Antecedentes internacionales**

Fierro et al. (11), el 2018 en su investigación tuvieron como objetivo “Conocer la percepción y valoración de satisfacción de los pacientes atendidos en la Unidad de Dermato-Oncología y Cirugía Dermatológica (UDOCD) del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga.” La presente investigación realizó un estudio de tipo retrospectivo, transversal y descriptivo realizado mediante una encuesta ejecutada de manera no probabilística (casos consecutivos) donde se entrevistó a 422 pacientes oncológicos, donde el 70 % (301 pacientes) fueron mujeres y el 29% (121 pacientes) fueron hombres con edades entre los 11 a 97 años con una media de 58 años. Los resultados arrojaron que la atención fue calificada como muy buena en un 73% (308 pacientes), como buena con un 25% (105 pacientes) y regular con un 2.1% (9 pacientes). Asimismo, los pacientes encuestados refirieron estar satisfechos y muy satisfechos en el trato, la información recibida y el tratamiento con un 99%.

Paredes et al, (12) El 2019 en su proyecto de investigación tuvieron como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de pacientes sometidos a cirugía oncológica de mama, de acuerdo con la estrategia terapéutica usada en el manejo del dolor agudo postoperatorio en el Hospital SOLCA Quito en el periodo julio – septiembre 2019.” Dicho trabajo de investigación fue un estudio analítico, transversal observacional para poder caracterizar aquellas estrategias terapéuticas aplicadas en el manejo del dolor postoperatorio agudo y ser correlacionadas con

la satisfacción anestésica en aquellos pacientes que fueron sometidos a una cirugía oncológica de mama en el mencionado hospital. Dicha investigación tuvo como resultados que el 58.3% tuvieron una prevalencia de dolor nulo leve tras someterse a la cirugía de mama, mientras que el 41.7% tuvo una prevalencia de dolor moderado a severo después de ser intervenido quirúrgicamente. Además, el 78% de los pacientes refirieron sentirse totalmente satisfechos con la calidad de atención .

Guzmán (13), En el 2019 en su investigación tuvo 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 Clínica 3 de la especial de Gastroenterología del “Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga” periodo de septiembre 2017 – febrero 2018”. Dicha investigación fue un estudio de corte transversal, cuantitativo, descriptivo con una muestra conformada por 91 pacientes del servicio de Clínica 3 de la especialidad de Gastroenterología del mencionado hospital, donde se utilizó como instrumento una encuesta previamente validada. 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 .

Zamora (14) En el 2019 en su investigación tuvo como objetivo “Valorar el malestar emocional de los pacientes y los familiares en una Unidad de Cuidados Paliativos de un Hospital General Universitario y la satisfacción con la atención recibida”. El presente estudio fue observacional con una muestra de 298 pacientes que ingresaban a la dicha unidad desde julio del 2016 hasta abril del 2018. Como

resultados se obtuvo que el 75% de los pacientes oncológicos y el 55.1% de los pacientes no oncológicos refirieron malestar emocional en un nivel moderado a severo. El malestar emocional se relacionó con la mayoría de síntomas en el grupo oncológico. En referencia la satisfacción se presentó una media elevada de 9.22.

Gómez et al, (15), en el 2019 realizaron un estudio de investigación que tuvo como objetivo “Analizar la satisfacción de las pacientes mastectomizadas en función de las diferentes técnicas quirúrgicas de reconstrucción”. En dicha investigación, se realizó un estudio retrospectivo, descriptivo, observacional con una muestra de 90 pacientes que fueron reconstruidas con la técnica de reconstrucción con implantes o la técnica de reconstrucción con tejido autógeno de la misma paciente durante los años 2015 al 2018. En el presente estudio, se compararon los niveles de satisfacción de las pacientes según la técnica quirúrgica empleada para la reconstrucción de la mama mediante el empleo de un test llamado Q-BREAST. Como resultados de la investigación, no se encontraron diferencias estadísticas en los niveles de satisfacción en relación con la edad, el tipo de técnica quirúrgica de reconstrucción, el tratamiento coadyuvante y la existencia de las complicaciones. Además, se observan niveles superiores de satisfacción en las pacientes reconstruidas con su tejido autógeno en comparación con las pacientes que fueron reconstruidas con implante evidenciándose una  $p\text{-value} = 0.028$ .

### **2.1.2.- Antecedentes nacionales**

Ordoñez et al, (16) En el 2019 en su investigación tienen como objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por el paciente”. Esta investigación tuvo 111

pacientes hospitalizados como muestra, donde la recolección de datos se hizo a través de dos instrumentos: Escala de satisfacción percibida por el paciente y Escala sobre la calidad de cuidado de enfermería. Se obtuvo como resultados que el 93.7% de pacientes estaban satisfechos, mientras que el 6.3% se encontraban insatisfechos. Por otro lado, en referencia a la calidad del cuidado de enfermería se concluyó que el 78.4% de los pacientes percibieron el cuidado de enfermería como bueno, el 15.3% lo percibieron como regular y el 1.5% lo percibieron como malo.

Esteban, (17) En el 2019 en su trabajo de investigación tuvo como objetivo “Determinar la influencia de la calidad de atención en el nivel de ansiedad de los pacientes oncológicos del Servicio de Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor del INEN”. Realizó un estudio cualitativo descriptivo de diseño correlacional con una muestra de 40 pacientes oncológicos, realizándose una entrevista y posteriormente se utilizaba el instrumento de guía de observación y la Escala de Ansiedad de Zung, teniendo como resultado que el 72.5% de pacientes percibe una buena calidad de atención, el 17.5% regular calidad de atención y el 10.0% mala calidad de atención, además demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de ansiedad de los pacientes oncológicos del Servicio de Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Pilco (18) En el 2018 en su investigación tuvo como objetivo “Determinar el nivel de percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Oncología del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de Trujillo 2018”. Este trabajo de investigación tuvo una muestra

conformada por 88 pacientes hospitalizados en el servicio de oncología del mencionado hospital, donde se utilizó como instrumento un formulario tipo cuestionario y escala de Likert modificada para la obtención de las variables del estudio. Se obtuvo como conclusiones que el 69.3% de pacientes oncológicos refiere una buena calidad de atención, mientras que el 30.7% una regular calidad de atención y ningún paciente presentó una mala calidad de atención. En referencia al componente interpersonal, se concluye que el 71.6% de los pacientes percibe una buena calidad de atención y el 28.4% una regular calidad de atención. Finalmente, en referencia al componente entorno, se concluye que el 69.3% de los pacientes refiere que la calidad de atención es buena mientras que el 30.7% refiere que la calidad de atención es regular.

Viviano, (19) En el 2019 en su trabajo de investigación tuvo como objetivo “Determinar la 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”. Este es un estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal y aplicativo, siendo la muestra de población conformada por 60 pacientes, donde se aplicó como instrumento un cuestionario tipo Likert. Se obtuvo como resultado que el 27% de los pacientes percibe una calidad de atención enfermería alta, mientras que el 60% percibe una calidad de atención de enfermería media y el 13% percibe una calidad de atención de enfermería baja.

## **2.2.- Bases teóricas**

### **Definición de calidad**

#### **a. Definición de calidad**

La calidad del paciente es brindarle el más completo y mayor bienestar, teniendo en cuenta los logros y deterioros esperados, que sigue a todas las partes del sistema de servicio. Esa eficiencia selecciona procedimientos técnicos en medicina, involucrando a todos los que actúan en el servicio de salud, con la validez formativa que la universidad les atribuye académicamente (20).

Se entiende por calidad todos los atributos y señas de identidad de los servicios, prestaciones que satisfacen las necesidades de los usuarios o clientes. pertenece a todos una característica inseparable de algo que permite estimarlo como similar, superior o inferior a otras cosas de su tipo. (21).

#### **b. Calidad de Atención**

Según Donabedian, refiere este concepto como un modo para acrecentar la calidad de atención en función del agrado y aprobación, manifestado en la forma como conciben los individuos y el cálculo que posea de estos sobre elementos de logro o pérdida que consigan suceder en los servicios de enfermería. Es decir, la calidad de atención es proporcionar al nivel del restablecimiento de una vida mejor, conjeturando que el precio no componga un impedimento (22). También dice que es "aquella forma de cuidado que aspira extender un explícito favor al paciente, inmediatamente tomar en consideración el cálculo de logros y desgastes comprometidos con las fracciones del servicio de enfermería" (23). Según Fernández, la calidad de

atención en el servicio de salud es “el suministro de atenciones médicas a personas y grupos de forma asequible e imparcial, mediante un grado profesional significativo, tomando en consideración el cálculo entre logros, peligros y precios, con la intención de conseguir la deferencia y complacencia de los beneficiarios usuarios” (24).

#### **b. Calidad de Atención en Salud**

La calidad de atención en los servicios sanitarios queda relacionada con la capacidad de satisfacer las insuficiencias y requerimientos del beneficiario particular, de su ambiente de familia y del conjunto de todas las relaciones sociales (25). Se fundamenta en la formación que tiene como propósito alcanzar los estándares de perfección en los servicios descartando faltas y optimizando el provecho de los sujetos beneficiarios; por eso el máximo organismo internacional de la salud precisa los requerimientos obligatorios para alcanzar la Eficacia en los servicios médicos: la excelencia competitiva, eficiencia en los costos y gastos, bajo riesgo, prominente satisfacción, y evaluación del influjo conclusivo en el bienestar físico y psicológico del paciente.(26)

#### **c. Atención de Calidad en Enfermería**

En el país, los servicios profesionales del cuidado de salud son definidos como una vigilancia pertinente, individualizada, permanente y eficaz, que conlleva un proceso continuo de revisión y control, que se inician en las investigaciones que se realizan en las universidades y los centros de estudios científicos para el perfeccionamiento de la salud pública. Entre todos los



trabajadores del área de la salud los enfermeros son muy importantes considerando que están en una más constante y cercana relación con los pacientes. Cabe destacar que el trabajo de la enfermería tiene carácter integral porque atiende diversos elementos y situaciones que afectan al paciente. De esta manera, el personal de enfermería informara a todo paciente que requiera de conocimientos con un trato amable, mostrando empatía y siendo oportuno en la ejecución de las acciones encaminadas al paciente, teniendo por ello una gran jerarquía su contribución en los logros de las metas propuestas en el servicio de salud (27).

#### **d. Dimensión de Calidad de Atención**

Donabedian, evolucionó la concepción de los esquemas organizativos de los centros e instituciones de salud, considerando tres dimensiones: la científico-técnica, lo humano y la del contexto o entorno (28). Seguidamente se explican:

**e. Dimensión Científico-técnica:** es la manifestación de los adelantos científicos y la formación académica y profesional, por lo que comprende la realización y ejercicio de todas las instrucciones con pericia, riguridad y metódicamente, sus particularidades son:

- Seguridad
- Eficiencia
- Validez
- Persistencia
- Complejidad

**f. Dimensión de lo humano:** Reflexiona sobre aquellas cualidades éticas y de sensibilidad que debe tener un trabajador de la salud en sus procedimientos administrativos o de cuidado del paciente, que se presentan en las relaciones interpersonales. Tiene las características siguientes:

- Cortesía
- Confidencialidad
- Comunicación
- Comprensión

**g. Dimensión del Entorno o de contexto:** refleja la trascendencia que el contexto posee para los servicios de atención de la salud, se corresponde con las fortalezas y potencialidades que los centros hospitalarios instalan para prestar un excelente servicio de salud y que le otorga un mayor valor para el beneficiario a precios moderados y verosímiles. Sus características son:

- Integralidad
- Oportunidad
- Continuidad

## **2.2.2 Satisfacción del paciente**

### **a. Definición de Satisfacción**

**Para Bucchi (2012)**, satisfacción se define como la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario.

Según Chang de la Rosa et al. (1999) el concepto de satisfacción en salud incluye tres procesos distintos, entre los que se encuentran los organizativos, la atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población y, por último, el trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal. Urrutia & Poupin explican que los usuarios desean una comunicación más cercana, tanto en tiempo como en la confianza entregada por parte del profesional, que al final, sería uno de los determinantes fundamentales en la satisfacción del paciente (29).

Donabedian expone que satisfacer al usuario del servicio de salud es el factor más destacado para medir o valorar el nivel de calidad del trabajo del enfermero (30).

### **b. Satisfacción del Paciente**

La satisfacción del paciente es compleja e intenta medir la experiencia de vida frente a las expectativas, percepciones del usuario y familiares. Es una herramienta utilizada para evaluar la calidad de la atención brindada a los pacientes y puede determinar la adecuada gestión, organización y eficiencia de los servicios. (31).

### **c. Satisfacción del Paciente en Salud**

Es un sistema diverso de opiniones a través de las cuales el individuo y sus familiares que se benefician de un servicio de salud, manifiestan un sentir satisfactorio. Existe una fórmula que calcula la satisfacción y es el resultado de la expectativa de la atención y el servicio que en realidad es recibido. La valoración de la eficacia del servicio de enfermería debe entenderse como algo permanente y adaptable.

### **d. Atención en la Satisfacción del Paciente**

Satisfacer al beneficiario de la atención hospitalaria es importante para la determinación de los niveles de calidad de la enfermería. Una queja común en los pacientes peruanos es la baja calidad del servicio de enfermería, por ello es necesario comprender sus características y concepciones teóricas.

**Donabedian** concibe que satisfacer al usuario es la principal forma de medir la calidad del trabajo de los profesionales de la enfermería (32).

**Robbins**, por su parte, considera que satisfacer al paciente se mide en la reacción del sujeto beneficiario en base a sus expectativas, en definitiva es un factor de tipo subjetivo que depende de criterios propios del usuario.

**Linder-Pelz** definen primeramente la palabra satisfacer considerando que es una cualidad efectiva particular del usuario tomando en cuenta situaciones diversas en la estancia hospitalaria. De igual forma definen la actitud como una razón lógica mental o cognoscitiva que repercute emocionalmente en la conducta y valoraciones del individuo(33).

#### e. Niveles de Satisfacción

Según la investigación nos dice que **Zas** refiere que actualmente satisfacer al paciente es una forma de evaluación común para los servicios de enfermería. Según **Huillca** considera que no es una tarea sencilla hacer una evaluación de la calidad del servicio de enfermería, pero es de vital importancia para los centros hospitalarios en sus aspectos gerenciales saber cuál es la calidad del servicio, basado en la opinión satisfactoria o nodel paciente (34). Debe convertirse por lo tanto en una costumbre administrativa y evaluativa asumiendo la opinión de los pacientes como considerando los indicadores siguientes:

- **Satisfecho:** las perspectivas del paciente son satisfechas parcial o totalmente.
- **Medianamente satisfecho:** las perspectivas del paciente son satisfechas de forma parcial.
- **Insatisfecho:** las perspectivas del paciente no son satisfechas.

#### f. Beneficios de lograr la satisfacción del paciente

Tener en cuenta que estos beneficios es lo que queremos lograr para poder tener una buena calidad de atención hacia nuestros pacientes; por eso existen varias ganancias que cualquier compañía u institución consiguen alcanzar al obtener la complacencia de sus usuarios, para así plantear una razón más clara relativa a la necesidad de satisfacer al usuario del servicio (35). Estos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios:

- **Primer Beneficio:** Por lo general, un paciente satisfecho, vuelve a atenderse en dicha entidad, Por tanto, la compañía u organización alcanza como ganancia su fidelidad.
- **Segundo Beneficio:** la satisfacción de un paciente es una forma de publicidad interpersonal cuando son contadas a otros sus vivencias efectivas en relación a la calidad del servicio que se le prestó.
- **Tercer Beneficio:** la competitividad de una institución hospitalaria aumenta frente a otros centros de salud que pueden ser competencia, cuando los pacientes dan fe de la calidad del servicio recibido.
- 

### **La Enfermera En El Cuidado Del Paciente Oncológico**

Durante la atención del cáncer, una enfermera debe tener fe en el valor del equipo. Necesitan creer que sus preparativos y complicaciones pueden anticiparse. También necesitan creer en el apoyo emocional y la educación que brinda el equipo de oncología. Las enfermeras también deben abogar por la participación de la familia y la continuidad de la atención junto con la participación del paciente. La Sociedad Española de Enfermería Oncológica (SEEO) explica que su principal objetivo es brindar una atención profesional y competente a las personas, familias y comunidades en temas relacionados con la salud. Esto incluye la prevención del cáncer, la atención al paciente y el apoyo espiritual para las personas con enfermedades terminales. El objetivo declarado de SEEO es transformar las experiencias espirituales, emocionales, sociales y físicas de las personas mediante el uso de un enfoque científico. (36)

Los estándares de enfermería establecen que la atención oncológica requiere conocimientos y habilidades específicas. Estos conceptos se denominan competencias, que sientan las bases de lo que ahora se conoce como enfermería oncológica. Las competencias significan el marco de referencia de una persona, el equilibrio ambiental y el cuidado del paciente. Reflejan una forma específica de ver a los pacientes, su salud y su tratamiento.(37)

## **2.3.- Formulación de hipótesis**

### **2.3.1.- Hipótesis general**

HA: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022.

HO: No Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022.

### **2.3.2.- Hipótesis específicas**

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Técnico – Científico de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022.

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022.

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Entorno de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022.



### **3.- METODOLOGÍA**

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

La presente investigación es de método hipotético deductivo. Se conoce como una táctica de reflexión que conduce a conclusiones basadas en suposiciones o ideas. Las personas llegan a estas conclusiones saltando a conclusiones o haciendo propuestas que parecen lógicas (38).

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

Es de enfoque cuantitativa, por la cual es aquella en la que se acopian y examinan informaciones cuantitativas relativas a las variables. Ya que llevará a obtener de la investigación derivaciones admitidas que reconozcan a los propósitos primariamentetrazados (39).

#### **3.3.- Tipo de investigación**

El tipo de investigación es básica, cuantitativa, correlacional ya que el estudio mide el grado de correspondencia presente en más de dos concepciones o variables (40). En este estudio evaluamos el grado de relación que vamos a medir es la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia.

#### **3.4.- Diseño de investigación**

El diseño fue no experimental, es decir sin intervención, es descriptivo porque describe cada una de las variables, midiendo la relación causa y efecto. Siendo un método científico que envuelve la descripción del procedimiento sin influenciar sobre él de ninguna forma (41).

### **3.5.- Población, muestra y muestreo**

El tamaño de la muestra es finito, ya que se conoce el número de población a estudiar que son 80 pacientes sometidos a quimioterapia que se atienden en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Asimismo, dicho estudio es un muestreo probabilístico (42).

#### **Criterios de inclusión**

- Pacientes que acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.
- Pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

#### **Criterios de exclusión**

- Pacientes que no acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.
- Pacientes que no están sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

### 3.6.- Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (nivele o rangos)
V1: Calidad de atención de enfermería	Se puede definir como el logro del conjunto de características y acciones que hacen posible que cada paciente regrese al nivel de salud que disfruta.	Es decir, la calidad de la atención es correspondiente al grado de la mejoría de la calidad de vida que logre brindar, creyendo que el costo no constituya un obstáculo (20).	Dimensión Técnico – Científico	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad	Ordinal	<b>Alta Calidad:</b> De 33 a 48 puntos  <b>Mediana Calidad:</b> De 17 a 32 puntos  <b>Baja Calidad:</b> De 0 a 16 puntos
			Dimensión Humana	Cortesía Confidencialidad Comunicación Comprensión		
			Dimensión del Entorno	Integralidad Oportunidad Continuidad Trato del Enfermero		
V2: Satisfacción	Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio.	La satisfacción del paciente es respectivamente positiva al rendimiento de la enfermera en su trabajo, lo que realmente se conoce como eficiencia o productividad, la condición para la satisfacción e insatisfacción depende en gran parte lo que la enfermera brinda en la calidad de atención (28)	Satisfacción completa	Relación con el entorno	Ordinal	<b>Satisfacción completa</b> De 42 a 72 puntos.  <b>Satisfacción Intermedia</b> De 25 a 48 puntos.  <b>Insatisfacción</b> De 0 a 24 puntos.
			Satisfacción intermedia	Expectativas de Atención del Enfermero.		
			Insatisfacción	Credibilidad Seguridad Conocimiento		

### **3.7.- Técnicas de recolección de datos**

#### **3.7.1.- Técnica**

##### **3.7.1      Técnica**

La técnica de levantamiento de información será a través los cuestionarios de la encuesta, en la cual se obtendrá una cantidad importante de datos de forma óptima y eficaz. (43)

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

Variable 1: Calidad de atención el instrumento a utilizarse serán los cuestionarios de Spielberg , por lo cual se tendrá la información precisa y clara acerca de los pacientes oncológicos. (44)

**Instrumento 1:** Calidad de atención en el servicio de enfermería

El presente instrumento está adaptado y modificado por Curas Miranda, Ericka (2019), consta de 24 ítems, dichas respuestas se calificaron de acuerdo a la escala de likert:

Nunca = 0 punto

A veces = 1 punto

Siempre = 2 puntos.

El puntaje máximo será de 48 y el mínimo 0, obtenido de los resultados de los 24 ítems. La puntuación se clasificará en 3 categorías siendo:

Calidad alta: 33 – 48 puntos

Calidad media: 17 – 32 puntos

Calidad baja: 0 – 16 puntos

## **Instrumento 2: Satisfacción del paciente**

El presente instrumento está adaptado y modificado por Laurente Coronado, Yovana y Quispe Vera Yanina (2018), consta de 24 ítems, dichas respuestas se calificaron de acuerdo a la escala de likert: Nunca: 0 punto; A veces: 1 punto; Frecuentemente: 2 puntos y Siempre: 3 puntos. (45)

El puntaje máximo será de 72 y el mínimo 0, obtenido de los resultados de los 24 ítems. La puntuación se clasificará en 3 categorías de medición:

Satisfacción completa: 49 – 72 puntos

Satisfacción intermedia: 25 – 48 puntos

Insatisfacción: 0 – 24 puntos

### **3.7.3 Validación**

La validación se llevó a cabo por medio del juicio de expertos y la documentación se encuentra en el apartado de anexos de esta investigación.

### **3.7.4 Confiabilidad**

#### **Instrumento 1: Calidad de atención en el servicio de enfermería**

La confiabilidad del presente instrumento está adaptado y modificado por Curas Miranda, Ericka (2019), consta de 24 ítems se determinó mediante el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor  $\alpha=0,96$  para el instrumento en general.

#### **Instrumento 2: Satisfacción del paciente**

La confiabilidad del presente instrumento está adaptado y modificado por Laurente Coronado, Yovana y Quispe Vera Yanina (2018), consta de 24 ítems se determinó mediante el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor  $\alpha=0,86$  para el instrumento en general.

### **3.8.- Plan de procesamiento y Análisis de Datos**

Los datos se codificarán de forma automatizada, previo control de calidad del cuestionario, para lo cual se elaborará una base de datos en el programa informático SPSS versión 26.0. Excel Microsoft 365. Los datos serán analizados en forma de frecuencias y de manera porcentual, en forma univariada y bivariada para los cruces de variables. Los resultados se presentarán en tablas y gráficos (46).

### **3.9.-Aspectos éticos**

Para la siguiente investigación se usará el código de ética del colegio de enfermeros se presenta los cuatro aspectos fundamentales de la ética en la investigación:

- **Principio de autonomía**

Para participar en este estudio, los profesionales de enfermería aceptaron hacerlo voluntariamente. Se les explicó detalladamente los objetivos del estudio y aceptaron participar (47).

- **Principio de beneficencia**

Este estudio no causará ningún daño o incomodidad a los participantes de la investigación (47).

- **Principio de no maleficencia**

Este estudio beneficiará a todos los participantes debido a que los resultados brindan estrategias útiles para las autoridades a cargo que ayudan con el manejo del estrés y la mejora del desempeño (47).

- **Principio de justicia**

Todos los participantes en este estudio tuvieron las mismas oportunidades y acceso al estudio sin ningún sesgo causado por costumbres o creencias (47).

#### 4. - ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1.- Cronograma de actividades (Diagrama de Gantt)

Actividades	2022					
	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Planteamiento del problema	X					
Propósito y objetivos	X					
Marco teórico	X					
Antecedentes	X	X				
Base teorica		X	X			
Variable			X			
Material y método				X		
Operacionalización de variables				X		
Diseño de estudio.					X	
Cronograma de actividades y Presupuesto.					X	X
Consideraciones éticas						X
Referencia bibliográfica						X
Presentación de Trabajo Académico						X

#### 4.2.- Presupuesto

DESCRIPCION	COSTOS
<b>PERSONAL</b>	<b>TOTAL</b>
Personal para procesamiento de dato	S/. 300.00
<b>Subtotal</b>	<b>S/. 300.00</b>
<b>SERVICIOS</b>	
Teléfono	S/. 200.00
Internet	S/. 300.00
Fotocopias	S/. 300.00
Transporte (pasajes)	S/. 220.00
Impresiones Anillados	S/. 350.00
	S/. 5.00
<b>Subtotal</b>	<b>S/. 1375.00</b>
<b>MATERIAL DE ESCRITORIO</b>	
Hojas Bond	S/. 18.00
Lapiceros Borrador	S/. 20.00
Líquido Fólder	S/. 9.00
Manila (5) CDs	S/. 2.00
Otros	S/. 3.00
	S/. 20.00
<b>Subtotal</b>	<b>S/. 72.00</b>
<b>OTROS</b>	
Imprevistos	S/. 100.00
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>S/. 1847.00</b>



## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Situación del Cáncer en el mundo [Internet]. MSD | Peru. [citado 25 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.corporativo.msd.com.pe/stories/situacion-del-cancer/>
2. El paciente oncológico del siglo XXI: maridaje terapéutico Nutrición-Oncología [Internet]. [citado 25 de enero de 2023]. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-16112016000700002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-16112016000700002)
3. Estadísticas del cáncer - NCI [Internet]. 2015 [citado 25 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.cancer.gov/espanol/cancer/naturaleza/estadisticas>
4. Eu Marcela DF, Eu Sylvia GN, Eu Juan Carlos LC, Eu Aracely TM. Enfermería oncológica: estándares de seguridad en el manejo del paciente oncológico. Rev Médica Clínica Las Condes. 1 de julio de 2013;24(4):694-704.
5. Cáncer - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 25 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/cancer>
6. Día Mundial contra el Cáncer 2021: Yo Soy y voy a - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 25 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/campanas/dia-mundial-contra-cancer-2021-yo-soy-voy>
7. SEEO – Sociedad Española de Enfermería Oncológica – Unimos a las enfermeras/os que trabajan en el cuidado integral del paciente con cáncer: oncología, hematología, radioterapia y paliativos, de pacientes tanto adultos como pediátricos y en todos los ámbitos y niveles asistenciales [Internet]. [citado 25 de enero de 2023]. Disponible en: <https://seeo.org/>
8. Consejos para pacientes con cáncer | Asociación GEMEON [Internet]. [citado 25 de enero de 2023]. Disponible en: <https://gemeon.org/paciente-oncologico/>
9. Historia de la oncología médica en el Perú | Medicina [Internet]. [citado 25 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.revistamedicina.net/index.php/Medicina/article/view/1583>
10. Calidad en enfermería [Internet]. [citado 25 de enero de 2023]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03191995000100001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001)
11. Fierro G. Mendoza H. Perez K. Percepción y valoración de satisfacción de los pacientes atendidos en la Unidad de Dermato-Oncología y Cirugía Dermatológica (UD OCD) del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga, 2018. [citado 25 de enero de 2023]
12. Paredes M. Cardenaz G. Pascual V. El nivel de satisfacción de pacientes sometidos a cirugía oncológica de mama, de acuerdo con la estrategia terapéutica usada en el manejo del dolor agudo postoperatorio en el Hospital SOLCA Quito en el periodo

julio – septiembre, 2019. Repos Inst - Ecuador [Internet]. 2020 [citado 25 de enero de 2023]

13. 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 Gastroenterología del “Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga” periodo de septiembre 2017 – febrero 2018”, 2018. Repos Inst - Ecuador [Internet]. 2018 [citado 25 de enero de 2023]

14. Zamora M. el malestar emocional de los pacientes y los familiares en una Unidad de Cuidados Paliativos de un Hospital General Universitario y la satisfacción con la atención recibida, 2018. Repos Inst - Brasil [Internet]. 2018 [citado 25 de enero de 2023]

15. Gómez F. Arévalo K. Quinto L. satisfacción de las pacientes mastectomizadas en función de las diferentes técnicas quirúrgicas de reconstrucción, 2019. Repos Inst - Colombia [Internet]. 2019 [citado 25 de enero de 2023].

16. 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 enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47267>

17. Esteban O. influencia de la calidad de atención en el nivel de ansiedad de los pacientes oncológicos del Servicio de Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor del INEN, 2019. Repos Inst - Peru [Internet]. 2020 [citado 25 de enero de 2023]

18. Pilco H. Nivel de percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Oncología del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de Trujillo 2018. Repos Inst - Peru [Internet]. 2018 [citado 25 de enero de 2023].

19. 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 - Peru [Internet]. 2019 [citado 25 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47267>

20. Gonzales Y. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de quimioterapia con cáncer de mama. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Norte Luis Pinillos Ganoza. [Tesis de Especialista en enfermería en oncología]. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2019.

21. Ordoñez R, Paredes A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción percibida por el paciente. Hospital Regional Docente – 2019. [tesis de grado]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Enfermería; 2019.

22. Esteban M. Calidad de atención que brinda la enfermera y el nivel de ansiedad de los pacientes oncológicos del Servicio de Medicina Paliativa y tratamiento del dolor en

- el INEN – 2016. [tesis de segunda especialidad en enfermería oncológica]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2017.
23. Viviano S. Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima – Perú 2017. [tesis de segunda especialidad de enfermería oncológica]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2017.
24. Mercado L, Soriano S. Calidad en la consulta domiciliaria basado en el instrumento CARE-Q – Caring assessment Instrument que mide la satisfacción del usuario en enfermería. [tesis de segunda especialidad en auditoría en salud]. Colombia: Universidad Santo Tomás, Facultad de Enfermería; 2018.
25. Reynaldos-Grandón K, Javiera Achondo O, Azolas-Valenzuela V. Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud Latinoamericana: Revisión integradora. *Revista de Salud Pública*. 2017; 21(2): 67-78.
26. Ramos H. Satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención de enfermeras(os) de cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima – 2017. [tesis de segunda especialidad de enfermería oncológica]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2017.
27. Huaman D, Moreno L. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería y su relación con el cumplimiento del control de niño sano en menores de cinco años en el Centro de Salud Mariscal Castilla. [tesis de grado]. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud; 2018.
28. Román Y, De Dios J A. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínico quirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. *MEDISAN*. 2017; 18(11): 1572-1581.
29. Vasquez G, Corsini G, Silva M, Fuentes J, Chahin M, Santibáñez J. Instrumento para medir satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica. *International journal of odontostomatology*. 2016; 10(1): 129-134.
30. Ayuso D, Begoña G. Gestión de la calidad de cuidados en enfermería. Seguridad del paciente. 1a ed. Barcelona: Díaz de Santos; 2018: p. 23- 26.
31. Castelo-Rivas WP, Cueva-Toaquiza JL, Castelo-Rivas ÁF. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo Conoc*. 6 de junio de 2022;7(6):176-98.
32. Reynaldos-Grandón K, Javiera Achondo O, Azolas-Valenzuela V. Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud Latinoamericana: Revisión integradora. *Revista de Salud Pública*. 2017; 21(2): 67-78.
33. tizón J, Cléries X, Daurella N. ¿Bioingeniería o medicina? El futuro de la medicina y la formación de los médicos. 1a ed. Barcelona: Red ediciones; 2012: p. 35-38.
34. Huber D. Gestión de los cuidados enfermeros y liderazgo. 6a ed. Barcelona: Elsevier; 2018: p.154-155.
35. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Pérez M, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Rev Calidad Asistencial*. 2017; 22(3): 133.140.
36. Hoyos R. Fisiopatología Médico-Quirúrgica. - *Rev. Medicasuis*[Internet].2017 [citado 10 abril 2021]; Vol. 30(1): 45-49 Disponible en : <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistamedicasuis/article/view/6306>

37. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Pérez M, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Rev Calidad Asistencial*. 2017; 22(3): 133.140.
38. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013.
39. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2012.
40. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014.
41. Dzul Escamilla M. Diseño No-Experimental. [Internet]. 2013 [citado 24 de noviembre de 2022]; Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
42. Carrasco Diaz S. Metodología de La Investigación Científica. [Internet]. 2016 [citado 24 de noviembre de 2022]; Disponible en: [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1)
43. Hernández R, Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
44. Guillen Ferro M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital De Lima, 2022. Repos Inst-Wien [Internet]. 24 de abril de 2022 [citado 25 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6459>
45. Laurente Coronado Y, Quispe Vera Y. Cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes pos operados de apendicitis aguda en el servicio de cirugía hospital II Carlos Tuppa García Godos – Ayacucho, 2017. Repos Inst – UNAC [Internet]. 2018 [citado 25 de enero de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3361>
46. López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. 2016 [citado el 15 de septiembre de 2022]. Disponible en: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
47. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. [Online].; 2009 [citado el 15 de septiembre de 2022]. Disponible en: [https://www.cep.org.pe/download/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf).

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Matriz de consistencia

#### Título: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOMETIDOS A QUIMIOTERAPIA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO BERNALES EN EL 2022”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión Técnico – Científico de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión Humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar cómo se relaciona la dimensión Técnico – Científico de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022.</p> <p>Identificar cómo se relaciona la dimensión Humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del</p>	<p><b>Hipótesis general</b> HA: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022</p> <p>HO: No Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Técnico – Científico de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022.</p>	<p style="text-align: center;"><b>V1</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Calidad de atención de enfermería</b></p> <p>Dimensión Técnico – Científico</p> <p>Dimensión Humana Dimensión del Entorno</p> <p style="text-align: center;"><b>V2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Satisfacción</b></p> <p>Satisfacción completa Satisfacción intermedia Insatisfacción</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tipo de investigación:</b> <b>Básica</b></p> <p>Método y diseño de la investigación:</p> <p>Hipotético deductivo No experimental Correlacional Transversal</p> <p>Población / muestra:</p> <p>Censal. Todos los pacientes que son atendidos en el servicio de la unidad de oncología del Hospital Nacional Sergio Bernales, Lima = 80 unidades análisis.</p>

---

Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022?	Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022.	H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022.
¿Qué relación existe entre la dimensión Entorno de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022?	Identificar cómo se relaciona la dimensión Entorno de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022.	H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Entorno de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima 2022.

---

## Anexo 02: Instrumento 1

### CUESTIONARIO DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

**PRESENTACIÓN:** Buenos días Sr/Sra estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente ha recibido en este hospital parte del profesional de enfermería. Esperamos contar con su colaboración, le agradecemos ser lo más sincero y honesto posible.

**INSTRUCCIONES:** Lea cada pregunta y marque con aspa (x) la respuesta que considerapor favor, contestar teniendo presente la descripción.

Nunca = 0    A veces = 1    Siempre = 2

**INVESTIGADORA:** Lic. Margarita Esther Ahumada Barrios .

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Edad
- 1.2. Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
- 1.3. Nivel de instrucción: Sin instrucción ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )
- 1.4. Estado Civil: Soltero (a): ( ) Casada (o): ( ) Conviviente; ( ) Viuda: ( )
- 1.5. Tipo de cirugía: Abierta: ( ) Cerrada: ( )

Nº	Dimensión humana	0	1	2
1	La enfermera es cortés cuando lo atiende.			
2	La enfermera le llama por su nombre cuando lo atiende.			
3	La enfermera se presenta por su nombre cuando lo atiende.			
4	Cree que la enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.			
5	Cuando Ud. realiza una pregunta, la enfermera le contesta con términos sencillos que pueda entender.			
6	La enfermera le pide permiso para descubrirlo al realizar la evaluación física (ingreso, durante su estancia).			
7	La enfermera se preocupa por algún malestar que pueda presentar durante su estadía hospitalaria.			
8	Las orientaciones que le brinda la enfermera frente a sus dudas, son claras.			
9	La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene Ud. En forma periódica.			

10	Cuando Ud. tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera, acude inmediatamente.			
	<b>Dimensión entorno</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
11	Cree que el ambiente donde está Ud. hospitalizado se encuentra limpio, tiene buena ventilación, buena iluminación, buena disposición de los equipos.			
12	Considera que el ambiente donde está Ud. hospitalizado está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación, incendios, entre otros).			
13	La enfermera revisa que su dieta servida sea la indicada por su médico tratante.			
14	Se le brinda un ambiente donde se respeta la intimidad.			
15	Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.			
16	Durante su estancia hospitalaria se siente tranquilo (a) por la atención que le brinda la enfermera.			
	<b>Dimensión técnica</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
17	La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.			
18	La enfermera le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.			
19	El procedimiento indicado que realiza en Ud. la enfermera lo hace con precisión y rapidez.			
20	La enfermera le explica qué medicamentos está recibiendo y para qué sirven.			
21	El personal de enfermería le moviliza en su cama al menos cada cuatro horas.			
22	La enfermera involucra a su familia en los cuidados que Ud. debe tener (cambios de posición, alimentación, baño, cuidado de sondas, entre otros).			
23	La enfermera le explica a Ud. y su familia los cuidados que debe tener con las vías endovenosas, catéteres y otros.			
24	La enfermera le da orientación sobre los cuidados que deberá tener una vez dado de alta.			



## INSTRUMENTO 2:

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

**PRESENTACIÓN:** El presente cuestionario tiene por finalidad obtener y recolectar datos para un estudio. Este estudio es anónimo y confidencial. Gracias por su apoyo.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará 24 preguntas. Lea detenidamente cada frase y señale la que indique mejor. Marque la respuesta que usted ha elegido, teniendo presente la descripción.

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

N°	Ítem s	0	1	2	3
1	¿Al ingresar al servicio de cirugía, la enfermera (o) se identifica y se presenta ante usted?				
2	¿La enfermera (o) le saluda por su nombre?				
3	¿La enfermera (o) le preguntó cómo se siente después de la cirugía?				
4	¿Cuándo ingresó al servicio de cirugía la enfermera (o) se encontraba cerca de usted?				
5	¿Cuándo ingresó al servicio de cirugía, la enfermera (o) le brindó orientación e información?				
6	¿La enfermera (o) le avisa en forma clara y precisa los cuidados post operatorios (heridas control de sangrados, irrigación)?				
7	¿La enfermera (o) revisa sus apósitos y sangrado?				
8	¿La enfermera (o) le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite?				
9	¿La enfermera (o) se presenta con gestos amables (sonrisa suave)?				
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	¿El tono de voz de la enfermera (o) es comprensivo?				
13	¿Cuándo usted le manifiesta sus preocupaciones, le escucha?				

14	¿La enfermera (o) le avisa a su familia su estado de salud al pedido suyo?				
15	¿Al brindarle orientación sobre su cirugía le da tiempo a usted para que reitere la explicación?				
16	¿La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo?				
17	¿La enfermera (o) le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación?				
18	¿La enfermera (o) le administra en forma oportuna los medicamentos?				
19	¿La enfermera (o) contestó de forma adecuada sus preguntas?				
20	¿La enfermera en su actuar le hizo sentir importante como persona?				
21	¿Siente que la enfermera trata a todos los pacientes por igual?				
22	¿La enfermera involucra a su familia en su cuidado?				
23	¿Cuán satisfecho quedó con el trato de la enfermera (ro)				
24	¿Cuán satisfecho quedó con el interés que demostró la enfermera?				

### **Anexo 3: Consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, estoy de acuerdo en participar en la investigación denominada: “Calidad De Atención De Enfermería Y Su Relación Son La Satisfacción De Los Pacientes Sometidos A Quimioterapia Del Hospital Nacional Sergio Bernales, Lima 2022”. Se me ha explicado minuciosamente los objetivos y metodología del estudio y mi incorporación será voluntaria. Por lo tanto, al firmar este documento autorizo me incluyan en esta investigación.

*Fecha:*

.....

---

Firma de la  
encuestad