



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**TRABAJO ACADEMICO**

**“CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SU RELACIÓN CON  
LA SATISFACCION DE PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL SERVICIO  
DE PADOMI, LIMA. 2020”**

**PARA OPTAR EL TITULO DE  
ESPECIALISTA EN ENFERMERIA ONCOLÓGICA**

**Presentado por:**

**AUTOR: Suarez Morales, Kelly Angélica**

**ASESOR: DRA.SUSAN HAYDEE GONZALES SALDAÑA**

**Lima - Perú**

**2021**



Mi eterna gratitud a Dios, por permitirme alcanzar mis objetivos, por cuidarme, protegerme, guiarme e iluminar mi camino.

A mis hijos Albeiro y Stefano por su inmenso amor y sacrificio, quienes son la razón de mi lucha incansable, los amo y gracias por confiar en mí.

## **AGRADECIMIENTO**

Al culminar este proyecto un anhelo ansiado en mi carrera profesional, dedicada a la labor de Enfermería, mi especial gratitud a Dios por todas las bendiciones y permitirme cumplir con cada uno de mis propósitos.

A mis padres e hijos por su incondicional apoyo, durante la formación de la segunda especialidad en Enfermería oncológica.

Mi agradecimiento a la Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña por su guía y asesoramiento en este estudio.

A la un Universidad Norbert Wiener, por haberme permitido perfeccionar mis conocimientos como Enfermera.

Así mismo a todos los docentes de la especialidad de Enfermería Oncológica por compartir conocimiento y experiencias valiosas durante el desarrollo de la segunda especialidad.

**ASESORA:**

DRA.SUSAN HAYDEE GONZALES SALDAÑA.

## **JURADOS:**

Presidente: Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

Secretario: Mg. Milagros Lizbeth Uturunco Vera

Vocal : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

**“CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCION DE PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL SERVICIO DE PADOMI, LIMA. 2020”.**

**Autor: Suarez Morales, Kelly Angélica**

**RESUMEN**

La Organización Mundial de la Salud posiciona al cáncer como una de las patologías que ocasiona mayor cantidad de decesos en el mundo. La Agencia Internacional para la Investigación del Cáncer; considerada, en el Perú la tasa de incidencia de cáncer es de 192,6 casos nuevos por 100 000 habitantes. **Objetivo.** Determinar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima. 2020. Metodología. La investigación es de enfoque cuantitativa, de tipo de correlacional. En una población 150 personas con cáncer diagnosticados adultos. En una muestra de  $n = 59$  pacientes oncológicos atendidos en el servicio de PADOMI. El muestreo es no probabilístico. Se utilizó dos instrumentos ya validados por expertos; Cuestionario de Calidad de atención de enfermería y de Satisfacción de pacientes. La fiabilidad de los instrumentos se realizó mediante Alpha de Cronbach.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de atención de enfermería, Cáncer, Satisfacción de paciente.

## ÍNDICE

### 1. EL PROBLEMA

|   |   |
|---|---|
| 1.1. Planteamiento del problema         | 1 |
| 1.2. Formulación del problema           | 3 |
| 1.2.1. Problema general                 | 3 |
| 2.2.2. Problemas específicos            | 3 |
| 1.3. Objetivos de la investigación      | 4 |
| 1.3.1 Objetivo general                  | 4 |
| 1.3.2 Objetivos específicos             | 4 |
| 1.4. Justificación de la investigación  | 5 |
| 1.4.1 Teórica                           | 5 |
| 1.4.2 Metodológica                      | 5 |
| 1.4.3 Práctica                          | 5 |
| 1.5. Delimitaciones de la investigación | 6 |
| 1.5.1 Temporal                          | 6 |
| 1.5.2 Espacial                          | 6 |
| 1.5.3 Recursos                          | 6 |

### 2. MARCO TEÓRICO

|   |    |
|---|----|
| 2.1. Antecedentes                         | 7  |
| 2.2. Bases teóricas                       | 11 |
| 2.3. Formulación de hipótesis (Si aplica) | 14 |
| 2.3.1. Hipótesis general                  | 14 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas              | 14 |

### 3. METODOLOGÍA

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Método de la investigación                      | 16 |
| 3.2. Enfoque de la investigación                     | 16 |
| 3.3. Tipo de investigación                           | 16 |
| 3.4. Población, muestra y muestreo                   | 17 |
| 3.5. Variables y operacionalización                  | 17 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 20 |

|   |    |
|---|----|
| 3.6.1. Técnica  | 20 |
| 3.6.2. Descripción de instrumentos  | 20 |
| 3.6.3. Validación   | 21 |
| 3.6.4. Confiabilidad  | 21 |
| 3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos                            | 21 |
| 3.8. Aspectos éticos  | 22 |
| <b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>  |    |
| 4.1. Cronograma de actividades (Se sugiere utilizar el diagrama de Gantt) | 23 |
| 4.2. Presupuesto  | 23 |
| <b>5. BIBLIOGRAFÍA</b>  |    |
| Anexos  |    |
| Matriz de consistencia  |    |

## **CAPITULO I: PROBLEMA**

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

La Organización Mundial de la Salud – **OMS**, **(1)**. Posiciona al cáncer como una de las patologías que ocasiona mayor cantidad de decesos en el mundo. La Agencia Internacional para la Investigación del Cáncer (**IARC**), **(2)**. Considera que en el Perú la tasa de incidencia de cáncer es de 192,6 casos nuevos por 100 000 habitantes, estas afirmaciones se desarrollan con las informaciones en los registros estadísticos de cáncer de Lima Metropolitana y Arequipa. **(2)**.

El Ministerio de Salud - Perú. **MINSA**, **(3)**. Refiere que la Vigilancia Epidemiológica de Cáncer basada en Registros Hospitalarios, se ha demostrado que los cánceres más comunes en los hospitales costeros son: cáncer de cuello uterino, piel, mama, estómago y cáncer colorrectal en mayor porcentaje en la costa y sierra. **MINSA (4)**. En el año 2016, hubo 32 163 fallecidos por cáncer lo que indica una tasa de mortalidad de 122,9 muertes por cada 100 000 personas. El tumor maligno solo es superado por las enfermedades infecciosas y parasitarias siendo la segunda causa más importante de muertes. **Rosales, (5)**. Indica que la calidad de la cuidados enfermería en el sector de la salud es una de las principales preocupaciones de las instituciones médicas en el manejo de los pacientes con cáncer.

**Chong et al, (6)**, en la actualidad el cuidado de enfermería se asocia significativamente con el cumplimiento de las necesidades fisiológicas, emocionales y espirituales el desempeño del personal de salud tiene un impacto social y técnico, es necesario el adecuado uso de los recursos para garantizar el menor impacto económico en el cuidado a los pacientes y familiares.

**Baldera et al, (7).** Considera que la atención de enfermería de calidad es oportuna, personalizada y humanizada por los profesionales de enfermería de acuerdo con los protocolos diseñados de competencias competentes y responsables con el propósito de aumentar la satisfacción de los pacientes y proveedores, para una atención continua y eficaz. **Borré, (8).** Refiere que “en términos de calidad, toda conducta de enfermería está vinculada a la práctica profesional, la realización de procedimientos y la aplicación de la ética. profesional”. Así mismo, **Sifuentes (9),** la teoría de Watson “Filosofía y Ciencia”, valora la importancia de los cuidados de la enfermería es una ciencia humanística cuyo propósito es promover el logro de las personas que están "más en armonía con la mente, el alma y el cuerpo", ya que se logra a través del cuidado personal. **Valverde, (10).** Considera, la calidad de atención al paciente es un factor muy valioso en la prestación de la atención de salud, por tres razones: primero es el resultado de un valor indiscutible, segundo, contribuye a una atención óptima y tercero la satisfacción y la insatisfacción constituyen el juicio de valor de un individuo sobre la calidad de la atención recibida y sus consecuencias. **Coronel, (11).** La enfermera(o) está formado para asumir responsabilidades en el cuidado integral del paciente en base a conocimiento científico, orientadas a prevenir y resolver problemas mediante cuidados oportunos y seguras, buscando el mayor beneficio del paciente, libre de daño biopsicosocial y emocional. **Cárdenas et al, (12).** Así mismo el cuidado de los pacientes es la principal función del profesional de enfermería y razón de ser de su actuar científico a fin de lograr la mejora de cuidado y evitando complicaciones correspondientes logrando la buena aceptación del paciente por la atención recibida.

Las enfermeras que labora en el servicio de PADOMI, asiste a los domicilios a realizar seguimiento y tratamiento de los pacientes crónicos teniendo un grupo amplio de pacientes oncológicos siendo los profesionales participe fundamental como líder del rol de la atención del usuario beneficiando no solo al paciente sino a todo su núcleo familiar. Durante las visitas domiciliarias se observa que los pacientes con cáncer muchos de ellos se encuentran abandonados, sin un soporte familiar más aún si son adultos mayores, quienes manifiestan tristeza, llanto, dolor y mucho temor a la muerte en soledad. Por ello surge la necesidad de investigar cual es la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico del servicio de PADOMI.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima - 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería según la dimensión seguridad y la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima - 2020?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería según la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima - 2020?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería según la dimensión empatía y la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima - 2020?

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

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima. 2020

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería según la dimensión seguridad y la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.
- Identificar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería según la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.
- Identificar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería según la dimensión empatía y la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Este proyecto considera la urgencia de identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos teniendo en cuenta las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y seguridad en el servicio de PADOMI.

#### **1.4.1. Teórica**

El presente estudio contribuirá a ampliar el conocimiento de los profesionales de enfermería, así mismo beneficiará a la institución y finalmente a los pacientes del PADOMI. No se han encontrado referencias en servicios de programadas asistenciales en domicilio con enfermedades oncológicas; por lo cual los resultados

que se obtendrán podrán aportar una visión más amplia de la condición de los pacientes del programa. **Arias, (13).**

#### **1.4.2 Metodológica**

El estudio será realizado considerando el método científico, solo este método puede proporcionar resultados válidos y confiables que brinden evidencia científica significativa. Se eligió una investigación correlacional no experimental con la finalidad de identificar si las variables están relacionadas y también porque no implica causalidad. **Méndez, (14).**

#### **1.4.3 Práctica**

La investigación obtendrá resultados que sean de evidencia y de utilidad para que puedan mejorar la calidad de atención de enfermería con los pacientes oncológicos afiliados al PADOMI. Y es importante ya que el resultado será de utilidad para que la institución pueda diseñar estrategias, que permitan fortalecer el trabajo de las enfermeras a los pacientes oncológicos del programa. Además, este estudio es un precedente para investigaciones futuras. **Torres, (15).**

### **1.5 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.5.1 Temporal**

L trabajo se desarrollará a partir del mes de octubre 2020 a abril del año 2021.

#### **1.5.2 Espacial**

Se desarrollará en el servicio del PADOMI, distrito Lima Metropolitana, provincia de Lima, departamento Lima, Perú.

#### **1.5.3. Recursos**

Está constituido por los pacientes oncológicos del Programa de Atención Domiciliaria.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1 Internacionales**

**Fernández (2017)**, en un estudio sobre Calidad de vida y cuidados enfermeros en el paciente oncológico,”, cuyo objetivo fue “conceptualizar y verificar el impacto de las manifestaciones clínicas en la calidad de vida de pacientes con cáncer durante su tratamiento y de cómo es la carga que perciben los profesionales de salud enfermeros y médico”. Enfoque de estudio cualitativo - descriptivo y comparativo mediante el análisis documentario de seis estudios multicéntricos internacionales. En una muestra de 947 personas. Resultados el 60 % indicó que presentó náuseas y el 18 % vómitos; la importancia de la calidad de vida sobre los síntomas que padecen durante el proceso del cáncer, es alta ya que depende del cuidado y de la calidad que ofrece el servicio del personal de salud. (16).

**Vázquez (2018)**, Su tratado describe la satisfacción del paciente con la atención médica de primer nivel que se brinda en los hospitales públicos de México, con el propósito fue “determinar la satisfacción de los usuarios externos con la prestación de servicios médicos de primer nivel”. Se desarrolló un estudio descriptivo, correlacional y transversal en 395 pacientes atendidos en la Servicio Médico de Puebla en México, y el 65% de los pacientes evaluados expresaron satisfacción. 74 % satisfechos en consulta por un médico. Concluimos que el apoyo a la satisfacción de enfermeras, personal no enfermero 59%, tiempo de espera de laboratorio, visitas y derivaciones 49%, y la satisfacción general con el servicio prestado es superior al 60%. (17).

**Lenis & Manrique (2018)**, en su estudio plantearon “determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia”. La investigación fue de tipo descriptiva aplicando la escala CUCACE. Resultados, no se evidenció asociación entre las variables sociodemográficas. La población estuvo conformada por 41.5% varones y el 96.6% de los pacientes manifestaron que no era necesario la mejora en el cuidado de enfermería; se concluyó que existe una adecuada percepción del cuidado de enfermería. (18).

**Vera (2018)**, en su estudio tuvo como objetivo “evaluar el nivel de satisfacción del usuario referente a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro – Guayaquil – Ecuador”. El estudio fue transversal, la recolección de datos se desarrolló en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017, se utilizó el cuestionario SERVQUAL teniendo como resultados: Los usuarios se sienten insatisfechos en las dimensiones de empatía, seguridad, fiabilidad y tangibilidad; mientras que en la dimensión de capacidad de respuesta se sienten parcialmente satisfechos. Conclusiones no se brinda la seguridad completa al paciente o sea la atención es deficiente referente al trato con calidez. (19).

**Domínguez (2018)**, en su investigación tuvo el propósito de “evaluar la percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del Hospital “José Carrasco Arteaga” de la ciudad de Cuenca. 2018”. La investigación fue de tipo descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, en una muestra de 216 pacientes que asisten a su tratamiento con cáncer. Se aplicó el Cuestionario de Percepción de la Calidad de Cuidados de Enfermería (CUCACE); lo cual permitió determinar

porcentajes, frecuencias y asociación de las variables. Resultados, el 70% de pacientes son mayores de 65 años y más; el 17,1% es de 55 a 64 años de edad. El 65,3% tiene una percepción positiva de la calidad de cuidados de enfermería. Se determinó correlación significativa entre la variable edad ( $p=0,000$ ). Y el mayor número de usuarios internos se ubican en el primer estrato, con un total de (68.3%) de pacientes. (20).

### **2.1.2. Nacionales**

**Poma & Chong (2018)**, en el estudio tuvieron como finalidad “determinar la atención de calidad de enfermería según la percepción de los pacientes oncológicos con tratamiento de quimioterapia en la Unidad de Oncología del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018”. En un estudio aplicativo de diseño descriptivo de corte transversal conformada por 286 pacientes; utilizando una encuesta cuyos resultados fueron: la calidad de atención del personal de enfermería de la Servicio de Oncología, en relación a la percepción del paciente oncológico fue en un 53.5% mala, y regular en un 46.5% y un 9.2% buena. (21).

**Grande (2017)**. Su estudio tuvo como propósito “determinar la percepción de la calidad de atención en pacientes que acuden Al servicio de Oncología, Unidad de Quimioterapia del Hospital Militar Central. Lima. Se realizó una investigación de nivel aplicativo de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Los resultados obtenidos fueron: los usuarios que asisten a la unidad de cáncer refieren un nivel de satisfacción global medio de 50.6%. La calidad de atención de enfermería en la dimensión (entorno) se percibe en un 63% como medio; alto en un 25% y bajo en un 12%; en la dimensión (técnica) en un 67% es medio, alto en un 18% y bajo en

un 15% y en la dimensión (interpersonal) en un 53% es medio, alto en un 30% y bajo en un 17%. Conclusiones los pacientes respecto al cuidado de enfermería tienen una percepción moderado en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central. (22).

**Mamani (2017)**, en su estudio tuvo como finalidad “evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes en la atención de consulta externa, en el Hospital II-1 MINSA-ILO”. Realizó un estudio transversal descriptivo observacional, y prospectivo, en un total de 317 pacientes, cuyos resultados fueron: Insatisfechos en la dimensión de Fiabilidad en un 66.37%; en capacidad de respuesta en un 76.10%, empatía en un 66.50%, seguridad en un 60.17% y aspectos tangibles (82.26%). Conclusiones la atención de pacientes en consultorio externo en un 63.93% es insatisfecho y en un 63.93% en las cinco dimensiones refirieron implementar un plan de mejora de la calidad en las atenciones médicas de los consultorios externos. (23).

**Cora (2018)**, en su estudio tenía el propósito de “evaluar los cuidados de enfermería y su influencia en la satisfacción del paciente oncológico del Hospital Goyeneche diciembre 2017 – febrero 2018”. Mediante un estudio cuantitativo de tipo observacional, prospectiva, de corte transversal y diseño no experimental; en una muestra de 240 pacientes oncológicos se obtuvo los siguientes resultados: el 56% se encuentra poco satisfechos mientras que el 38 % manifiestan estar satisfechos y solo el 7% indican insatisfacción. (24).

**Quispe & Sandoval (2017)**, en su investigación tuvo como propósito “determinar la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto hospitalizado del Hospital Leoncio Prado – Huamachuco”. Resultados 4.2% de usuarios hospitalizados refieren nivel bajo de calidad del cuidado de enfermería, el 84.5%

nivel medio, solo 11.3% percibe un nivel óptimo. Referente a satisfacción el 1.4% percibe un nivel bajo, un 85.9% en un nivel medio y el 12.7% refieren nivel alto de satisfacción; mientras que el 77.5% percibieron un nivel medio respecto a la calidad de atención de enfermería y de satisfacción. Conclusión la calidad de atención de enfermería está relacionada directamente con la satisfacción del paciente adulto hospitalizado, lo que demuestra la relación significativa entre las variables de estudio. **(25).**

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Cáncer**

Es el crecimiento descontrolado de células que puede ocurrir en cualquier parte del organismo y tiene la capacidad de invadir el tejido circundante causando metástasis. Es posible su prevención evitando la exposición a factores de riesgo y se puede tratar mediante una cirugía, quimioterapia y radioterapia, si se detecta en las primeras etapas de la enfermedad. **Mejía (26).**

### **2.2.2 Paciente Oncológico**

**Gómez, (27).** El manejo de los pacientes con cáncer es multidisciplinario y su tratamiento incluye cirugía, quimioterapia, radioterapia, cuidados paliativos, atención psicológica y social, y cada paciente es único y la manera de reaccionar a los tratamientos es diferente.

### **2.2.3 Calidad de atención**

Según la OMS, es asegurar que el usuario obtenga una atención médica que cubra todas sus expectativas de atención para el cuidado de su salud en cada fase del tratamiento que se le brinda, desde la evaluación, diagnóstico, tratamiento que no solo aseguren recobrar su salud, sino que además impedir el surgimiento de nuevos

males, asegurando así el desarrollo de una atención con la menor cantidad de errores y con el mayor nivel de resultados positivos a la salud del paciente. (28).

#### **2.2.4 Calidad de atención de Enfermería**

**Leddy & Papper** (29). Es el cuidado oportuno, humanizada, personalizada, continua y eficientes proporcionados por enfermeras de acuerdo con criterios definidos para la práctica profesional competente y responsable para lograr la satisfacción del paciente. Es una cultura de atención de calidad brindada por los servicios de enfermería, adoptando mecanismos de autorregulación, crítica constructiva, superación personal y la satisfacción con el trabajo de calidad.

#### **2.2.5 Dimensiones de la calidad de atención**

**Numpaque, et al**, (30). El modelo de calidad de atención SERVQUAL planteado por Parasuraman, Zethaml y Berry tiene el objetivo de evaluar la calidad de atención y se basa en cinco dimensiones: seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles. El cuestionario corrobora lo que el paciente requiere de la atención que recibe.

#### **2.2.6 La teoría de Jean Watson**

Esta teoría pertenece a la Escuela del Caring (cuidado). Sostiene que las enfermeras están en la capacidad de mejorar la calidad de la atención al paciente si abrieran la puerta a estos aspectos integrando conocimientos sobre la espiritualidad y la cultura a la vez integrando los conocimientos vinculados a estas dimensiones (9). Y se basa en los 10 factores asistenciales.

- Enfoque del sistema de valores altruistas humanos.
- Fomente la creencia y la esperanza de que el paciente se comporte de manera saludable.

- Fomentar la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás.
- Desarrollar una relación de confianza entre la enfermera y el paciente.
- Compartir emociones es una experiencia peligrosa para enfermeras y pacientes.
- Tomar decisiones mediante la resolución sistemática de problemas.
- Fomentar la educación y el aprendizaje.
- Reconocer el impacto del entorno interno y externo en la salud y la enfermedad.
- Considerar las necesidades de las personas.
- Promoción del existencialismo-fuerza fenomenológica.

### **2.2.7 Satisfacción del paciente hospitalizado**

La satisfacción del paciente en los últimos años ha incrementado su importancia, ya que permite indicar de cómo debería ir mejorando la calidad del servicio que brinda el personal de salud, el resultado de ello dará veracidad a si el trato fue óptimo o no y se relucirán las deficiencias en la atención que se brindó. La satisfacción que experimente el paciente, deberá ser grata y más si se trata el sector de salud, donde el trato que se brinda es un acto importante y casi igual al momento de diagnosticar la enfermedad. **Miranda (31).**

### **2.2.8 Calidad de atención según la percepción del usuario**

Son las reacciones e impresiones humanas de la experiencia de vida del paciente a todas las acciones desarrolladas por el profesional de enfermería, teniendo en cuenta las relaciones interpersonales, las habilidades y los aspectos ambientales. En la relación enfermera-paciente, esta percepción se refiere al cuidado que se basa en la interacción y el cuidado de los demás. **CEP (32).**

## **2.3. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**H1:** La calidad de atención de enfermería se la relaciona significativamente con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima. 2020.

**H0:** La calidad de atención de enfermería no se la relaciona con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima. 2020.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

- **H1:** La dimensión seguridad de la atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.
- **H0:** La dimensión seguridad de la atención de enfermería no se relaciona con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.
- **H1:** La dimensión capacidad de respuesta de la atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.
- **H0:** La dimensión capacidad de respuesta de la atención de enfermería no se relaciona con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.
- **H1:** La dimensión empatía de la atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.
- **H0:** La dimensión empatía de la atención de enfermería no se relaciona con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.

## CAPITULO III: METODOLOGIA

### 3.1 Método de Investigación

Corresponde al método deductivo. **Fernández, (33).**

### 3.2 Enfoque y nivel de investigación

Cuantitativa y nivel correlacional.

### 3.3 Tipo de Investigación

Aplicada de corte transversal

### 3.4. Diseño de la investigación

Diseño no experimental

### 3.5 Población, Muestra y Muestreo

#### 3.5.1. Población

Constituido por 150 pacientes con cáncer diagnosticados afiliados y atendidos en el servicio de PADOMI, al menos con 12 meses de antigüedad quienes participaron de forma voluntaria mediante el consentimiento informado. **Polit, (34).**

#### 3.5.2. Muestra y muestreo

La muestra está conformada por  $n = 59$  pacientes oncológicos atendidos en el servicio de PADOMI. El muestreo es No probabilístico. La muestra se determinó a través de la siguiente fórmula estadística: **Hernández et al, (35).**

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * iN - 1) + Z_a^2 * p * q}$$
$$n = \frac{150(1.96)^2 (0.05) (0.95)}{(0.05)^2 (149) + 1.90(0.05) (0.95)}$$
$$n = \frac{27.3714}{0.46275}$$

**n = 59**

**Dónde:**

N= Población (130)

Z2 $\alpha$ = Nivel de confianza (95%)

p = Probabilidad de éxito (0.05)

q = Probabilidad de fracaso (1-p)

e = Erros muestral (0.05)

### **3.5.3 Criterios de inclusión**

- Pacientes afiliados al servicio de PADOMI
- Pacientes Oncológicos mayores de 18 años de edad.
- Pacientes con capacidad para responder verbalmente la encuesta.
- Pacientes oncológicos que participan voluntariamente en la investigación. (35).

### **3.5.4 Criterios de exclusión**

- Aquellos pacientes que no están afiliados al servicio de PADOMI.
- Pacientes incapacitados para responder al cuestionario
- Pacientes menores de edad. (35).

## **3.5 Variables y Operacionalización**

### **3.5.1 Variable 1: Calidad de la atención de enfermería**

**Definición operacional.** Nivel de atención percibido por el paciente respecto a la atención que brinda la enfermera en el servicio de PADOMI, Lima. En base a las dimensiones del método SERVQUAL. Cuyas dimensiones son: capacidad de respuesta, seguridad y empatía. A través de 5 categorías, con un criterio de calificación de 1, 2,3,4,5 que pertenecen a las escalas de Muy en desacuerdo, Algo

en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Algo de acuerdo, Muy de acuerdo.  
 Los valores de la variable son: Muy bueno, bueno, regular, malo. **Chancahuaña,**  
**(36).**

**Matriz operacional de la variable 1**

| <b>Dimensión</b>                        | <b>Indicadores</b>   | <b>Escala de medición</b> | <b>Escala valorativa (Niveles o rango)</b>  |
|---|--|---------------------------|---|
| <b>Dimensión Capacidad de respuesta</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Atención rápida</li> <li>❖ Solución inmediata a su problema o dificultad</li> <li>❖ Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces</li> <li>❖ Permanencia constante del personal en su servicio</li> </ul>   | Ordinal                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Malo</li> <li>● Regular</li> <li>● Bueno</li> <li>● Muy bueno</li> </ul> |
| <b>Dimensión Seguridad</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Confianza hacia el personal que le atendió</li> <li>❖ Conocimientos solidos del personal que le atendió</li> <li>❖ Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios</li> <li>❖ Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención.</li> </ul>                  |                           |   |
| <b>Dimensión Empatía</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Trato afable y respetuoso al usuario</li> <li>❖ Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo</li> <li>❖ Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista</li> <li>❖ El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad</li> </ul> |                           |   |

### 3.5.2 Variable 2: Satisfacción del paciente

**Definición operacional.** Opiniones de usuarios externos sobre los aspectos humanos, técnicos, científicos y ambientales de la calidad de la atención. Mediante 4 categorías, con un criterio de calificación de 1, 2, 3, 4, 5. Los rangos de la variable son: satisfecho, medianamente satisfecho, insatisfecho. **Ruiz et al, (37).**

#### Matriz operacional de la variable 2

| Dimensión                               | Indicadores   | Escala de medición | Escala valorativa (Niveles o rango)   |
|---|---|--------------------|---|
| <b>Dimensión Humanística</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Atención con cuidado y precaución</li> <li>❖ Trato amable y cortes</li> <li>❖ Respeto por la privacidad y confidencialidad</li> <li>❖ Respeto por el orden de llegada de los pacientes</li> <li>❖ Personal correctamente uniformado y aseado.</li> </ul> | Ordinal            | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Satisfecho</li> <li>● Medianamente satisfecho</li> <li>● Insatisfecho</li> </ul> |
| <b>Dimensión Tecnológica-Científica</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Eficacia en el servicio</li> <li>❖ Orientación en el servicio</li> <li>❖ Ofrecimiento de charlas educativas</li> <li>❖ Seguridad y dominio de la farmacoterapia</li> <li>❖ Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.</li> </ul>                       |                    |   |
| <b>Dimensión Entorno</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Limpieza y orden en la farmacia</li> <li>❖ Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia</li> <li>❖ Señalización adecuada de la farmacia</li> <li>❖ Seguridad de la farmacia</li> <li>❖ Abastecimiento y disponibilidad de los productos.</li> </ul> |                    |   |

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.6.1 Técnica de recolección de datos:**

Se utilizó la técnica de la encuesta en la recopilación de datos. Lo cual es útil para recuperar rápidamente grandes cantidades de datos diferentes. **(33)**.

#### **3.6.2 Descripción de instrumentos**

En la presente investigación se utilizó 2 cuestionarios validados. El primero es el cuestionario de calidad de servicio (SERVQUAL), planteado por Parasuraman, Zethaml y Berry, la evaluación de calidad de servicios incluye cinco aspectos: seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos concretos. Este cuestionario corrobora lo que el paciente espera del servicio al que consulta con lo percibe de este. SERVQUAL ha sido validado en Latinoamérica en 1992 por primera vez, por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad en los servicios, lo cual se aplica en diversos estudios de salud. **(30)**.

El segundo cuestionario según Barrientos, es la recopilación de información sobre las emociones, actitudes y comportamientos que los usuarios sienten y envían después de recibir servicios médicos. Esta herramienta es útil porque tiene dos vertientes: servicio personalizado y servicio cómodo; cuestionario acomodado a la escala Likert para estudios en una población; en la que el menor puntaje es 1 y el mayor es 5, cuya estructura: tiene con 20 ítems y las dimensiones mide la satisfacción del usuario en el servicio. Consta de las dimensiones: Técnico - científico, Humano y Entorno. **(36)**.

#### **3.6.3 Validación**

El cuestionario SERVQUAL fue elaborada por Parasuraman et al, debido a su efectividad y confiabilidad, es el dispositivo multidimensional más ampliamente

aceptado y utilizado para medir la calidad de la atención en las empresas de servicios. Babakus y Mangold, para hospitales validaron un nuevo constructo del SERVQUAL y éste cuestionario es ampliamente utilizada en diferentes servicios de salud. Respecto al cuestionario de Satisfacción de Paciente, la validez de constructo se validó a través de la técnica del Análisis Factorial Exploratorio de Componentes Principales. La validez de criterio se analizó a través de la correlación del cuestionario con dos variables con la atención recibidas en consultas externas, utilizando el cálculo del coeficiente de correlación e intervalo de confianza 95%. **(36).**

#### **3.6.4 Confiabilidad**

Ambos instrumentos han sido evaluados mediante test de expectativas, Alpha de Cronbach, los resultados fueron: el cuestionario de calidad de atención SERVQUAL, resultó altamente confiable ( $>0.90$ ), según lo manifestado por Hernández et al. (2006). De la misma forma se hizo para cada una de las dimensiones que conforman el cuestionario de Satisfacción de pacientes, con una confiabilidad aceptable ( $>0.85$ ). **(35).**

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

Los datos recopilados se realizaron mediante una encuesta luego pasaron control de calidad de la información. Luego los datos se procesaron con el Software IBM – SPSS, versión 25.0, Office Word versión 2013 y Office Excel versión 2017. Se aplicaron pruebas de inferencia estadística a cada análisis estadístico de las principales variables asociadas al estudio, no Paramétrica de Chi Cuadrada de Pearson. **(13).**

### 3.8. Aspectos Éticos

**Guevara, (38).** Este estudio contempla, las pautas éticas para garantizar su protección. Se aplicó el consentimiento informado previa. Los principios bioéticos aplicados son:

- **Principio de autonomía:** a cada paciente oncológico se le informó sobre la finalidad del estudio, respetando la decisión personal del participante, mediante el consentimiento informado.
- **Principio de beneficencia:** el estudio busca beneficiar, a los pacientes del programa PADOMI, y no serán expuestos a ningún riesgo que pueda resultar perjudicial.
- **Principio de no maleficencia:** Los pacientes oncológicos participantes en la investigación no fueron supeditados a peligro alguno, también se enfatizó en la confidencialidad de los datos proporcionados en la recolección de datos.
- **Principio de justicia** A cada paciente oncológico participante, se le trató con igualdad, sin preferencia alguna o discriminación, con respeto, equidad y cordialidad.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

| Actividades                     | 2020 |       |       |       |       |       |       |      |
|---------------------------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
|                                 | Octu | Novie | Dicie | Enero | Febre | Marzo | Abril | Mayo |
| Planteamiento del problema      | X    |       |       |       |       |       |       |      |
| Propósito y objetivos           | X    |       |       |       |       |       |       |      |
| Marco teórico                   |      | X     |       |       |       |       |       |      |
| Antecedentes                    |      | X     | X     |       |       |       |       |      |
| Base teórica                    |      |       | X     | X     |       |       |       |      |
| Operacionalización de variables |      |       |       | X     | X     |       |       |      |
| Material y método               |      |       |       |       | X     | X     |       |      |
| Diseño de estudio.              |      |       |       |       |       |       | X     |      |
| Consideraciones éticas          |      |       |       |       |       |       | X     |      |
| Referencia bibliográfica        |      |       |       |       |       |       | X     |      |
| Entrega de proyecto             |      |       |       |       |       |       |       | X    |

### 4.2 Presupuesto

| RECURSOS NECESARIOS      | UNIDAD DE MEDIDA | CANTIDAD | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL         |
|--------------------------|------------------|----------|----------------|---------------------|
| Folder manila            |                  | 10       | S/. 0,50       | S/. 5,00            |
| Impresiones              | Ciento           | 1        | S/. 0.10       | S/. 10,00           |
| Papel bond 80 gr.        | Millar           | 2        | S/. 12,00      | S/. 24,00           |
| Tinta de impresora negra | Unidad           | 1        | S/. 70,00      | S/. 70,00           |
| Tinta de impresora color | Unidad           | 1        | S/. 70,00      | S/. 70,00           |
| Lápices                  | Unidad           | 10       | S/. 0,50       | S/. 5,00            |
| Tableros                 | Unidad           | 3        | S/. 5,00       | S/. 15,00           |
| CDs                      | Unidad           | 5        | S/. 2,00       | S/. 10,00           |
| Movilidad local          | Unidad           | 25       | S/. 5,00       | S/. 125,00          |
| Fotocopias               | Unidad           | 50       | S/. 0,10       | S/. 5,00            |
| <b>TOTAL</b>             |                  |          |                | <b>S/. 1,264.00</b> |

## 5. BIBLIOGRAFIA

1. Organización Mundial de la Salud. (Ginebra - Suiza). [internet]. Cáncer. [citado 12 de septiembre de 2018]. 2018. Disponible en:  
<https://www.who.int/topics/cancer/es/>
2. Secretaria del departamento, promoción de la salud, Prevención y Control Nacional del Cáncer. INEN. Disponible en:  
<https://portal.inen.sld.pe/indicadores-anuales-de-gestion-produccion-hospitalaria/>
3. Ministerio de Salud. (Lima-Perú). [internet]. Plan Esperanza citado junio de 2015].2015. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3395.pdf>
4. MINSA. Boletín Epidemiológico del Perú «Nuestra razón de ser y hacer». 2017 [citado 9 de octubre de 2020];26(52). Disponible en: [www.dge.gob.pe](http://www.dge.gob.pe)
5. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia,2016. [Tesis de grado]. Lima. Universidad Cesar Vallejo; 2016.
6. Chong Sanabria E, Poma Coras EM. Calidad de atención de enfermería según percepción de los pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de oncología del Hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo 2018. [Tesis de Segunda especialidad]. Universidad Nacional del Callao; 2019
7. Baldera M, Carranza J, Chero V. Cuidado enfermero en pacientes que padecen cáncer terminal en hospitales MINSA y es salud. Chiclayo. estudio comparado 2015 [Internet]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2016. Disponible en:

<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/213/BC-TES-4037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

8. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Ciencia y enfermería [Internet]. diciembre de 2014;20(3):81-94. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
9. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. [Tesis de maestría] [Internet]. Universidad Nacional de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo; 2016. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/>
10. Valverde R. Calidad del cuidado humanizado del profesional de enfermería según percepción de los pacientes de una clínica oncológica de Lima- 2019. Universidad Norbert Wiener; 2020.
11. Coronel Arce CS. Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima,2016. Universidad Señor de Sipán. Universidad Señor de Sipán; 2016.
12. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unánue, lima 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.
13. Arias F. El proyecto de investigación -Introducción a la metodología científica. Ediciones. Caracas: 7a Edición; 2016.

14. Méndez C. Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Bogotá. Editorial McGraw-Hill; 1995.
15. Torres Contreras C, Buitrago-Vera M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. Rev. [Cuid](#) [Internet]. 1 de diciembre de 2011;2(1):138-48. Disponible en:  
<https://revistacuidarte.udes.edu.co/index.php/cuidarte/article/view/49>
16. Fernández V. Tipos de justificación en la investigación científica. Espiritu Emprendedor TES.2020; 4(3): 65-76. Disponible en:  
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
17. Vásquez E, Sotomayor J, Gonzáles A, Montiel A, Gutiérrez I, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. salud pública 20 (2) Mar-Apr 2018. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
18. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. [Aquichan](#) [Internet]. 1 de septiembre de 2015;15(3):413-25. Disponible en:  
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/pdf>
19. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Guayaquil. 2018.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
20. Domínguez M. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del hospital «José Carrasco Arteaga, Cuenca, 2017». Universidad de Cuenca; 2017.

21. Chong E, Poma E. Calidad de atención de enfermería según percepción de los pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de oncología del Hospital Regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión - Huancayo-2018”. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en oncología]. Callao. 2018.
22. 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. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/621>
23. Mamani L. “Nivel de satisfacción en la atención de consulta externa, en pacientes del Hospital II - 1 MINSA – ILO 2017”. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Moquegua. Perú. 2017
24. Cora L. Cuidados de enfermería que influyen en el nivel de satisfacción del paciente oncológico del Hospital Goyeneche febrero 2018- [Tesis de grado]. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2018.
25. Quispe V, Sandoval Y. Calidad de cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del paciente adulto hospitalizado. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Trujillo- Perú. 2017.
26. Mejía E. Conocimientos sobre cáncer de mama en pacientes que reciben quimioterapia hospital regional Lambayeque 2018. [Tesis para obtener el título de segunda especialidad profesional en enfermería en oncología]. Cajamarca, 2018.
27. Guevara J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto

- Cadenillas Chota 2018. [Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Cajamarca. 2018.
28. OMS [Internet]. 2009 [citado 7 de octubre de 2020]; 24:25. Disponible en: <http://ilo.org/global/industries-and-sectors/health-services/lang--es/index.htm>
29. Díaz M. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza - Bambamarca, 2014. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Cajamarca; 2014.
30. Numpaque A, Rocha A. Instrumentación Quirúrgica, Tunja - Colombia. Fundación Universitaria del Área Andina. Sede Bogotá – Colombia. Facultad de Salud - Maestría en Salud Pública y Desarrollo Social. DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
31. Miranda N, Novoa Y. Relación entre calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente con cáncer en el servicio de oncología del hospital IV Víctor Lazarte Echegaray - EsSalud, Trujillo 2010. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Trujillo; 2010.
32. Colegio de enfermeras(os) del Perú. Normas de Gestión de La Calidad Del Cuidado Enfermero | Enfermería | Hospital [Internet]. CEP. 2008 [citado 9 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/198697402/CEP-Normas-de-Gestion-de-La-Calidad-Del-Cuidado-Enfermero>
33. Fernández Ortega P. Calidad de vida y cuidados enfermeros en el paciente oncológico. [Tesis doctoral] [Internet]. Universidad de Barcelona; 2017. Disponible en: <https://dialnet-unirioja-es.sabidi.urv.cat/servlet/tesis?codigo=153718>

34. Polit, H. (2000). Investigación Científica en Ciencias de la Salud. 6ª Ed. Editorial McGraw – Hill Interamericana México.
35. Hernández R, Fernández C y Baptista M. Tipos de métodos de investigación. México. Editorial mexicana; 2003.
36. Chancahuaña N. Satisfacción del internado del área oncológica entorno al modelo SERVQUAL en el hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima - 2019. [Tesis de grado]. Universidad Autónoma de Ica; 2019.
37. Ruiz M, Castañeda H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016;24(2):123-8.
38. García M. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del hospital III José Cayetano Heredia, febrero, 2019. Universidad Nacional de Piura; 2011.

# **ANEXO**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ONCOLOGÍA**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Teniendo conocimiento que se está realizando un estudio cuyo título es **“CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCION DE PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL SERVICIO DE PADOMI. LIMA – PERÚ. 2020”**. **Autor: Suarez Morales, Kelly Angélica.**

**Objetivo del estudio:** Determinar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima. 2020. **Confidencialidad:** Se me está brindando seguridad de respetar mi privacidad y que la información que brindo es confidencial y no se utilizará en ningún otro estudio sin mi consentimiento. **Renuncia:** mi participación es voluntaria en la encuesta mediante un cuestionario, asimismo se me informó que puedo retirarme en el momento que crea conveniente.

Por lo tanto, mi participación es voluntaria sin ninguna coacción; acepto participar en esta encuesta y doy mi consentimiento firmado

---

**FIRMA**

## **CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

### **I: PRESENTACIÓN**

Buenas tardes, soy estudiante de la segunda especialización de Enfermería Oncológica en la Universidad Norbert Wiener, estoy realizando un estudio. Para ello solicito su colaboración respondiendo las preguntas del cuestionario con sinceridad. Asimismo, le informo que la respuesta es anónima y confidencial. Gracias.

### **II. INSTRUCCIONES**

Marcar con una (X) en los recuadros, la respuesta que refleje su percepción.

### **III. ASPECTOS GENERAL**

Fecha: .....

Edad: .....

### **IV. ASPECTOS ESPECÍFICOS**

| Nº | Dimensiones/ítems   | Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|----|---|-------|---------|--------------|---------|
|    | <b>Capacidad de respuesta</b>   |       |         |              |         |
| 01 | Atención rápida   |       |         |              |         |
| 02 | Solución inmediata a su problema o dificultad                               |       |         |              |         |
| 03 | Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces                           |       |         |              |         |
| 04 | Permanencia constante del personal en su servicio                           |       |         |              |         |
|    | <b>Seguridad</b>  |       |         |              |         |
| 05 | Confianza hacia el personal que le atendió                                  |       |         |              |         |
| 06 | Conocimientos sólidos del personal que le atendió                           |       |         |              |         |
| 07 | Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios      |       |         |              |         |
| 08 | Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención.                |       |         |              |         |
|    | <b>Empatía</b>  |       |         |              |         |
| 09 | Trato afable y respetuoso al usuario  |       |         |              |         |
| 10 | Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo             |       |         |              |         |
| 11 | Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista            |       |         |              |         |
| 12 | El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad |       |         |              |         |

### **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

#### **INSTRUCCIONES:**

En el presente cuestionario se muestra información sobre las relaciones interpersonales con profesionales de enfermería que proporcionaron información sobre la satisfacción de pacientes, por que pido su colaboración agradeciendo su participación. Marque con (X) una de las alternativas.

| Nº | Dimensiones/ítems                                 | Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|----|---|-------|---------|--------------|---------|
|    | <b>Humanística</b>                                |       |         |              |         |
| 01 | Atención con cuidado y precaución                 |       |         |              |         |
| 02 | Trato amable y cortes                             |       |         |              |         |
| 03 | Respeto por la privacidad y confidencialidad      |       |         |              |         |
| 04 | Respeto por el orden de llegada de los pacientes  |       |         |              |         |
| 05 | Personal correctamente uniformado y aseado        |       |         |              |         |
|    | <b>Tecnológica Científica</b>                     |       |         |              |         |
| 06 | Eficacia en el servicio                           |       |         |              |         |
| 07 | Orientación en el servicio                        |       |         |              |         |
| 08 | Ofrecimiento de charlas educativas                |       |         |              |         |
| 09 | Seguridad y dominio de la farmacoterapia          |       |         |              |         |
| 10 | Ofrecimiento de alternativas al tratamiento       |       |         |              |         |
|    | <b>Entorno</b>                                    |       |         |              |         |
| 11 | Limpieza y orden en la farmacia                   |       |         |              |         |
| 12 | Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia |       |         |              |         |
| 13 | Señalización adecuada de la farmacia              |       |         |              |         |
| 14 | Seguridad de la farmacia                          |       |         |              |         |
| 15 | Abastecimiento y disponibilidad de los productos. |       |         |              |         |

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCION DE PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL SERVICIO DE PADOMI, LIMA. 2020”.**

| Formulación del problema   | Objetivos  | Hipótesis  | Variables   | Diseño Metodológico  |
|--|--|--|---|--|
| <p><b>Problema General</b><br/>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima - 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería según la dimensión seguridad y la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima - 2020?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería según la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima - 2020?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería según la dimensión empatía y la satisfacción de pacientes</li> </ul> | <p><b>Objetivo General</b><br/>Determinar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima. 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería según la dimensión seguridad y la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.</li> <li>• Identificar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería según la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.</li> <li>• Identificar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería según la</li> </ul> | <p><b>Hipótesis General</b><br/><b>H1:</b> La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima. 2020.<br/><b>H0:</b> La calidad de atención de enfermería no se relaciona con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima. 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>H1:</b> La dimensión seguridad de la atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.</li> <li>• <b>H0:</b> La dimensión seguridad de la atención de enfermería no se relaciona con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.</li> <li>• <b>H1:</b> La dimensión capacidad de respuesta de la atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.</li> <li>• <b>H0:</b> La dimensión capacidad de respuesta de la atención de enfermería no se relaciona con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.</li> </ul> | <p><b>Variable 1 Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión Capacidad de respuesta</li> <li>• Dimensión Seguridad</li> <li>• Dimensión Empatía</li> </ul> <p><b>Variable 2 Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión Humanística</li> <li>• Dimensión Tecnológica-Científica</li> <li>• Dimensión Entorno</li> </ul> | <p><b>Método de investigación</b><br/>Deductivo.</p> <p><b>Enfoque y nivel</b><br/>Cuantitativo y nivel correlacional.</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada de corte transversal</p> <p><b>Diseño:</b> Diseño no experimental.</p> <p><b>Población:</b><br/>Conformada por 150 pacientes con cáncer diagnosticados que son atendidos en el servicio de PADOMI afiliados.</p> <p><b>Muestra y muestreo</b><br/>La muestra está constituida por n = 59 pacientes oncológicos</p> |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| <p>oncológicos del servicio de PADOMI, Lima - 2020?</p> | <p>dimensión empatía y la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>H1:</b> La dimensión empatía de la atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.</li> <li>● <b>H0:</b> La dimensión empatía de la atención de enfermería no se relaciona con la satisfacción de pacientes oncológicos del servicio de PADOMI, Lima – 2020.</li> </ul> |  | <p>atendidos en el servicio de PADOMI. El muestreo es No probabilístico.</p> |
|---|--|--|--|--|