



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA ONCOLÓGICA**

**Trabajo Académico**

Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en  
quimioterapia de un hospital nacional de Lima, 2026

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

**Presentado por:**

**Autora:** Palacios Huachaca, Diana Rosario

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0009-9047-7024>

**Asesora:** Dra Rojas Delgado, Lucila

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4575-3722>

**Lima – Perú**

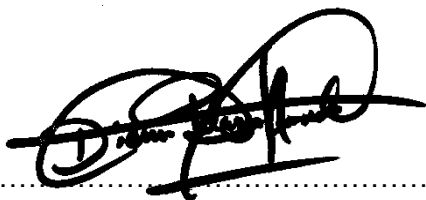
**2026**

|                                                                                                                    |                                                                              |                             |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| <br>Universidad<br>Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN |                             |                   |
|                                                                                                                    | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033                                                     | VERSIÓN: 01<br>REVISIÓN: 01 | FECHA: 08/11/2022 |

Yo, DIANA ROSARIO PALACIOS HUACHACA, egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académico de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería Oncológica**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN QUIMIOTERAPIA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2026” Asesorada por la docente: ROJAS DELGADO LUCILA, DNI 10752807 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4575-3722>, tiene un índice de similitud de 06 (SEIS) % con código OID: 14912:595138345 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.



DIANA ROSARIO PALACIOS HUACHACA  
DNI:10057272



LUCILA ROJAS DELGADO  
DNI:10752807

Lima, 31 de mayo de 2026

Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes  
atendidos en quimioterapia de un hospital nacional de Lima, 2026

## INDICE

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 1. EL PROBLEMA.....                          | 5  |
| 1.1. Planteamiento del problema.....         | 5  |
| 1.2. Formulación del problema.....           | 8  |
| 1.2.1. Problema general.....                 | 8  |
| 1.2.2. Problemas específicos.....            | 8  |
| 1.3. Objetivos de la investigación.....      | 8  |
| 1.3.1 Objetivo General.....                  | 8  |
| 1.3.2. Objetivos específicos.....            | 9  |
| 1.4. Justificación de la investigación.....  | 9  |
| 1.4.1 Teórica.....                           | 9  |
| 1.4.2. Metodológica.....                     | 9  |
| 1.4.3. Practica.....                         | 10 |
| 1.5. Delimitaciones de la investigación..... | 10 |
| 1.5.1. Temporal.....                         | 10 |
| 1.5.2. Espacial.....                         | 10 |
| 1.5.3. Población o unidad de análisis.....   | 11 |
| 2. MARCO TEÓRICO.....                        | 12 |
| 2.1. Antecedentes.....                       | 12 |
| 2.2. Bases teóricas.....                     | 15 |
| 2.3. Formulación de hipótesis.....           | 22 |
| 2.3.1. Hipótesis general.....                | 22 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas.....            | 23 |
| 3. METODOLOGIA.....                          | 24 |
| 3.1. Metodología de la investigación.....    | 24 |

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 3.2. Enfoque de la investigación.....     | 24 |
| 3.3. Tipo de investigación.....           | 25 |
| 3.4. Diseño de la investigación .....     | 25 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo.....   | 25 |
| 3.6. Variables y operacionalización ..... | 29 |
| 4 Aspectos administrativos .....          | 30 |
| 4.1 Cronograma de actividades.....        | 30 |
| 4.2 Presupuesto .....                     | 31 |
| 5 Referencias bibliográficas .....        | 32 |
| 6 Anexos .....                            | 35 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia.....      | 41 |
| Anexo 2. Instrumentos.....                | 43 |
| Anexo 3. Consentimiento informado.....    | 47 |

## **I.- EL PROBLEMA**

### **1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Mundialmente, la “Organización Mundial de la Salud” (OMS) ha advertido que el número de pacientes que requieren quimioterapia aumenta cada año, superando la capacidad instalada de muchos sistemas de salud (1). Esta situación genera condiciones que pueden afectar la calidad del cuidado, tales como sobrecarga laboral, tiempos de espera prolongados, limitaciones de personal especializado y falta de evaluaciones orientadas a medir la satisfacción del paciente respecto al servicio recibido (2). De este modo, se ha identificado que la percepción del usuario depende no solo de la eficacia del tratamiento, sino también de la comunicación, la familiaridad humana, la pesquisa brindada y la compañía emocional que ofrece la enfermera durante todo el proceso.

A nivel nacional, el Ministerio de Salud reconoce que el incremento sostenido de casos de cáncer constituye un desafío para los servicios hospitalarios, particularmente para las unidades de quimioterapia. Pese a los esfuerzos institucionales, persisten brechas relacionadas con la disponibilidad de personal, infraestructura, equipamiento y acceso oportuno a los tratamientos (3). Estudios nacionales han demostrado que la complacencia de los usuarios con el cuidado enfermero no siempre alcanza niveles óptimos, especialmente en dimensiones como la orientación sobre el procedimiento, la gestión del dolor, la empatía y el acompañamiento emocional. Esta situación hace evidente la necesidad de evaluar de manera más sistemática la calidad del cuidado que reciben los pacientes en unidades oncológicas, considerando que la complacencia del usuario es un cuadro clave de eficacia y un predictor de adherencia al tratamiento (4).

A nivel regional, en Lima Metropolitana se concentra la mayor cantidad de hospitales nacionales y, por ende, la mayor demanda de tratamientos oncológicos. En ese sentido, las unidades de quimioterapia suelen atender un elevado número de pacientes por día, lo que genera una dinámica de trabajo acelerada que puede afectar la calidad del cuidado y la percepción que los usuarios tienen del servicio. Asimismo, diversas investigaciones realizadas en hospitales de la región han evidenciado que los pacientes frecuentemente expresan inquietudes relacionadas con la insuficiente información sobre los efectos adversos, la limitada comunicación terapéutica y el escaso apoyo emocional durante la administración del tratamiento (5). Estas percepciones generan dudas, ansiedad y, en algunos casos, sentimientos de desconfianza hacia el servicio, lo que compromete la experiencia del paciente y su adhesión al tratamiento prescrito (6).

A nivel local, en el hospital nacional donde se desarrollará la presente investigación, la unidad de quimioterapia atiende diariamente a un gran número de pacientes con diferentes diagnósticos oncológicos, quienes requieren cuidados de enfermería especializados y altamente seguros; aunque el personal de enfermería ejecuta procedimientos complejos que demandan precisión técnica y vigilancia constante, no se cuenta con estudios recientes que permitan conocer cómo perciben los pacientes la calidad de la atención recibida (7).

Diversos estudios han señalado que la calidad de atención de enfermería no alcanza los estándares esperados, generando un problema que afecta la satisfacción de los pacientes, quienes requieren cuidados especializados, información clara y un acompañamiento humanizado durante su tratamiento; esta situación se origina por diversas causas, entre ellas la sobrecarga laboral del personal, la escasez de enfermeros especializados en oncología, la infraestructura limitada, los tiempos

prolongados de espera, la comunicación insuficiente y la falta de consejería sobre los efectos adversos y cuidados posteriores (8). Como consecuencia, los pacientes experimentan ansiedad, temor, desconfianza en el servicio, baja adherencia al tratamiento y percepción negativa de la atención recibida; además, estas deficiencias incrementan las quejas, generan complicaciones evitables y afectan el desempeño del personal y la imagen institucional (9).

La propuesta frente al problema identificado consiste en implementar un plan de mejora de la eficacia del cuidado enfermero en el servicio de quimioterapia, centrado en fortalecer las competencias del personal.



## **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 los pacientes sometidos a quimioterapia de un hospital nacional de Lima, 2026?”

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- “¿Qué relación existe entre la dimensión Técnico Científico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia?”
  
- “¿Qué relación existe entre la dimensión Humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia?”
  
- “¿Qué relación existe entre la dimensión Entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia?”

## **1.3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general**

“Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia de un hospital nacional de Lima, 2026.”

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- “Identificar la relación que existe entre la dimensión Técnico-Científico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia.”
  
- “Identificar la relación que existe entre la dimensión Humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia.”
  
- “Identificar la relación que existe entre la dimensión Entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia.”

## **1.4.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION**

### **1.4.1 Justificación teórica**

Este estudio se realiza con la finalidad de conocer la calidad en la atención de los pacientes oncológicos sometidos a quimioterapia por parte de los profesionales de enfermería y dar a conocer el nivel de satisfacción que experimentan estos pacientes, además de plantear alternativas que propongan soluciones para mejorar la calidad en la atención técnica humana por parte de los profesionales dedicados al cuidado integral de estos pacientes oncológicos.

### **1.4.2 Justificación metodológica**

Permitirá evidenciar “la relación que existe entre la calidad de atención de los profesionales de enfermería y el nivel de satisfacción que muestran los pacientes oncológicos sometidos a quimioterapia” para lo cual se aplicara el método científico, donde evidenciaremos a través de un sondeo a los pacientes aplicando procedimientos cuantitativos que permita conocer resultados para formular estrategias que conlleve a una mejor toma de decisión por parte de la gestión de la salud donde se optimice la calidad de atención y cuidados a los pacientes oncológicos.

### **1.4.3 Justificación práctica**

En este estudio se realizará las entrevistas con el objetivo de “conocer el grado de satisfacción que tienen los pacientes oncológicos sometidos a quimioterapia y la calidad de atención que les brindan los profesionales de enfermería”, por lo cual toda información recopilada servirá para que se tomen decisiones y acciones de mejoras en beneficio de estos pacientes como charlas educativas.

## **1.5.- DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1.- Temporal**

En el servicio de oncología del Hospital Nacional Sergio E Bernales en el mes de diciembre 2026.

### **1.5.2.- Espacial**

Este proyecto se enfocará en los pacientes oncológicos que reciben atención de quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E Bernales de Collique con dirección

de la “Av. Tupac Amarú N°. 8000 P.J. Collique (km 14.5 de la carretera Lima-Canta) en el distrito de Comas”.

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

Serán los usuarios que reciben atención de quimioterapia y cuidados por parte de enfermeros del HNSEB.

## **II.- MARCO TEÓRICO**

### **2.1.- Antecedentes**

#### **2.1.1.- Antecedentes Internacionales**

Ramis et al. (11) en su investigación del año 2024, en Chile, “tuvieron como objetivo Identificar las necesidades de pacientes con cáncer de mama desde las perspectivas de tres agentes: ellos mismos, sus cuidadores y el personal de salud”. Esta investigación fue un estudio prospectivo y multicéntrico en un centro oncológico y un hospital público en Chile, que evaluó la satisfacción de mujeres con cáncer de mama en quimioterapia, con seguimiento de 1 a 6 meses. Las encuestas de satisfacción antes (n=93) y después (n=71) de la intervención mostraron altos niveles de satisfacción. En conclusión, el estudio fue la primera evaluación en Chile que mostró que los participantes destacaron la información y el apoyo social y financiero como sus principales necesidades.

Noboa A. (12) en su investigación del año 2023, en Ambato - Ecuador “tuvo como objetivo: establecer la relación del impacto de la calidad de atención de enfermería en pacientes con linfoma no Hodgkin durante el tratamiento de quimioterapia”. Él método, que se aplicó fue el cualitativo, aplicada descriptiva con una muestra que estuvo conformada por una población de 30 pacientes, el instrumento utilizado fue una encuesta. Los resultados que arrojaron en este estudio fue comprobar que la percepción de los usuarios oncológicos con relación a la atención de los licenciados es buena y como conclusión se demostró que es necesario que al inicio de atención de estos pacientes las enfermeras realicen su presentación de una manera tal que les genere confianza.

Gómez M. (13) en su investigación del año 2023, en México “tuvo como objetivo: Determinar el nivel de atención humana brindada por enfermeras a pacientes ingresados

en un Centro Oncológico”. Se llevó a cabo un estudio descriptivo y observacional con 35 pacientes oncológicos, usando un cuestionario sobre la percepción del cuidado humanizado. Los resultados según lo observado en este estudio los pacientes afirman recibir un trato humanizado teniendo mayor relevancia, el trato amable, la empatía, la actitud positiva, así como también la correcta aplicación de sus conocimientos y experiencia parte de los profesionales de salud. Se concluyó; en este estudio que la correcta utilización de las habilidades técnicas, la experiencia profesional y el trato humanizado por parte de los profesionales de salud tiene una incidencia positiva en los cuidados y atención que se les brinda a los pacientes oncológicos.

### **2.1.2.- Antecedentes Nacionales**

Espinoza, Mogrovejo y Bromley (14) “en su investigación del año 2023 en Lima, tuvo como objetivo Determinar y comparar el nivel de satisfacción y la calidad de vida en las pacientes con cáncer de mama que recibieron una mastectomía con y sin reconstrucción mamaria”. Se realizó un análisis observacional y analítico en 46 pacientes mastectomizadas por cáncer de mama en el Centro Oncológico Aliada, Lima, entre 2021 y 2026, utilizando el cuestionario BREAT-Q para evaluar su calidad de vida y satisfacción. Se encontraron diferencias significativas en la complacencia con el busto y dicha erótica entre usuarias con mastectomía con y sin reconstrucción, siendo mejor el resultado en quienes se realizaron la reconstrucción. El estudio concluyó que el BREAT-Q mostró que las pacientes con reconstrucción mamaria tienen mejor satisfacción y calidad de vida que las que no la recibieron.

Lluén (15) en su “investigación del año 2023, en lima tuvo como objetivo: “Identificar la relación entre la calidad del cuidado y nivel de satisfacción de pacientes

oncológicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2023”. La investigación empleó un método hipotético-deductivo, cuantitativo, no experimental y correlacional. Se trabajó con 153 usuarios oncológicos de una población de 250 y se reportó una correlación Rho de Spearman de 0,80, con una significancia de  $p$  menor a 0,05; además, se encontró un coeficiente de correlación de las dimensiones de las variables con resultados positivos Rho Spearman significancia  $p < 0,05$ . tienen valores positivos. En desenlace, se determina que hay una correspondencia fuerte y significativa entre las variables investigadas y sus dimensiones.

Choquehuanca y Condori (16) en su “investigación del año 2023, en Trujillo tuvo como objetivo: Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2023”. Utilizándose el método hipotético deductivo con un diseño correlacional no experimental. Se seleccionaron 200 pacientes de una población de 417, utilizando entrevista y cuestionario como herramientas. El estudio mostró una correlación alta de 0.70 entre calidad de atención y satisfacción del paciente, con conocimiento de enfermeras en 38%, información proporcionada en 51 %, calidad de actitud en 46%, presentación y valores en 47%, y calidad de infraestructura en 54%. Asimismo, la conclusión del estudio mencionó que, si bien hay una correlación alta entre las 2 variables, se encontró algunas dimensiones con resultado por debajo de lo esperado estas son: presentación y valores a 47% así como el conocimiento de enfermeras a 38%.

## **2.2.- Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Definición de calidad**

#### **Calidad**

La calidad de la atención se define como la obtención de resultados de salud esperados para pacientes, familias y comunidades. Algunos tienen sus propios conceptos de sistemas de saneamiento. En nuestro país, se busca la complacencia de usuarios y su familia en la atención sanitaria. La labor del personal sanitario abarca un conjunto de compromisos, tales como asistencia, empatía, asistencia y “múltiples actividades en beneficio de los pacientes, mantener la salud y acelerar la recuperación” (17). Según Avedis Donabedian cree que “la calidad de la atención sanitaria es el nivel en el que se emplean los medios más adecuados para conseguir la mayor mejora de la salud” (18). La calidad se refiere a las características de un servicio que posibilitan que el usuario o cliente lo valore en función del nivel de satisfacción que este le proporcione. Por esta razón, se puede afirmar que la calidad es un nivel que oscila entre un grado cero de calidad muy baja hasta un grado uno de alta calidad, donde los valores intermedios reflejan la tendencia del servicio a proporcionar alta o baja satisfacción. La calidad es un elemento inherente al servicio que se vincula directamente con la percepción del usuario respecto al cumplimiento de sus necesidades, y no un mero criterio para valorarlo. Además de la calidad, existe la productividad, que puede ser descrita como la característica de un sistema de producción de bienes y servicios que facilita la realización de los procesos con un uso eficiente de recursos y una alta satisfacción del cliente (19).

La calidad del paciente consiste en proporcionarle el máximo y mejor bienestar, considerando los logros y desgastes previstos, que se aplica a todos los componentes del sistema de atención al paciente. Esa eficacia elige “procedimientos técnicos en



medicina, que incluyen a todos los que participan en el servicio sanitario, con la validez educativa que la universidad les concede en lo académico” (20). “La calidad se refiere a todas las características y señales de identidad de los servicios, aquellas prestaciones que cubren las demandas de los usuarios o clientes. Se refiere a toda una propiedad inseparable de algo que posibilita valorarlo como parecido, superior o inferior a otras cosas de su misma categoría” (21).

### **Calidad de Atención**

De acuerdo con “Donabedian, este concepto se refiere a un método para incrementar la calidad de atención basada en el agrado y aprobación, expresado en la manera en que las personas perciben y el cálculo que tienen sobre los elementos de logro o pérdida que puedan ocurrir en los servicios de enfermería. En otras palabras, la calidad de atención debe alcanzar el nivel del restablecimiento de una vida mejor, asumiendo que el precio no represente un obstáculo” (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).

Virginia Henderson define “la Calidad de la Atención de Enfermería como un conjunto de acciones orientadas a las necesidades y expectativas del paciente, que promueven la pronta recuperación y reincorporación a la vida diaria, con el fin de

alcanzar un elevado nivel de satisfacción y reducir los días de hospitalización y su costo” (25).

### **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” (26). “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” (27).

### **Atención de Calidad en Enfermería**

En Perú, el cuidado de salud se define como “una vigilancia adecuada, individual, constante y efectiva, que implica un proceso continuo de evaluación y control, comenzando desde las investigaciones en universidades y centros de estudios científicos para mejorar la salud pública” (28). Entre todos los empleados del sector salud, los enfermeros son esenciales debido a su relación cercana y frecuente con los pacientes. Es importante señalar que el trabajo de enfermería es integral, ya que abarca varios aspectos y circunstancias que influyen en el paciente (29). 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 (30).

### **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” (31). Seguidamente se explican:

- **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 y complejidad (32).

La seguridad en los procesos y servicios se sostiene sobre varios pilares fundamentales. Uno de ellos es la eficiencia, entendida como realizar tareas de forma óptima y usar los recursos con mínimo desperdicio para asegurar resultados confiables (33).

A ello se suma la validez, entendida como asegurar que los procedimientos y resultados respondan a los objetivos y sean pertinentes y correctos. La persistencia, entendida como mantener la continuidad y estabilidad de las acciones para evitar interrupciones que afecten la seguridad (34).

Finalmente, la complejidad, que reconoce la presencia de múltiples factores interrelacionados que deben gestionarse cuidadosamente para preservar la integridad y la confiabilidad de los resultados (35).

- **Dimensión de lo humano:** Piensa en las virtudes éticas y la empatía que un profesional de la salud debe poseer en su gestión administrativa y atención al paciente, que se evidencian en sus interacciones. Posee las siguientes características: cortesía, confidencialidad, comunicación y comprensión (36).

En la atención y el trato interpersonal, la cortesía se refleja en el respeto y amabilidad que generan confianza. La confidencialidad garantiza que la información sea protegida y tratada con discreción. La comunicación permite transmitir ideas y necesidades de forma clara, evitando malentendidos. Finalmente, la comprensión implica ponerse en el lugar del otro y responder con empatía, fortaleciendo la calidad del vínculo humano (37).

- **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 y continuidad (38).

La atención en salud debe caracterizarse por su integralidad, abordando las dimensiones físicas, emocionales y sociales del paciente. También debe ser oportuna, brindando servicios en el momento adecuado para evitar demoras que afecten su recuperación. Finalmente, la continuidad asegura un cuidado sostenido y coordinado a lo largo del tiempo (39).

### **2.2.2.- Satisfacción del paciente**

#### **Definición de Satisfacción**

Según Münch (1998), “la satisfacción en el cuidado del paciente se logra al abordar las necesidades del usuario mediante acciones intangibles y cumpliendo con los requisitos necesarios para una adecuada atención de enfermería”. También Sancho (1998), dice que “la satisfacción posee una significación espiritual, porque es como un sentimiento de calidad de vida y goce por conseguir lo que se anhela y se tiene en la expectativa del servicio de enfermería (40). 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” (41).

#### **Satisfacción del Paciente**

“La satisfacción del usuario es clave para medir la calidad del servicio hospitalario. La satisfacción emocional y espiritual surge tras superar la insuficiencia o necesidad. Wittaker define la satisfacción como una inclinación hacia ciertas cosas o doctrinas. Satisfacer a un usuario del servicio de salud depende de la productividad del profesional de la enfermería, es decir su eficiencia o calidad de los cuidados” (42).

#### **Satisfacción del Paciente en Salud**

"La satisfacción en salud alude a la apreciación personal de la experiencia y la percepción de los servicios sanitarios que una persona ha recibido"(43).

“Es un sistema variado de opiniones que expresa la satisfacción del individuo y su familia con un servicio de salud. Hay una fórmula que mide la satisfacción como la diferencia entre expectativas y el servicio recibido. La valoración de la eficacia del servicio de enfermería debe ser continua y adaptable” (44).

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

“Atender al beneficiario de la atención hospitalaria es clave para evaluar la 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” (45)

“**Donabedian**, concibe que satisfacer al usuario es la principal forma de medir la calidad del trabajo de los profesionales de la enfermería” (46).

“**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” (47).

“**Linder-Pelz**, Define primero satisfacer como una cualidad del usuario en diversas situaciones en el hospital. De igual forma definen la actitud como una razón lógica mental o cognoscitiva que repercute emocionalmente en la conducta y valoraciones del individuo” (48).

## **Niveles de Satisfacción**

Zas indica que “satisfacer al paciente es una evaluación común en los servicios de enfermería. Según Huilca 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 no del paciente (49). Debe convertirse en una práctica administrativa que considere la opinión de los pacientes, utilizando los siguientes indicadores: a) Satisfecho: expectativas cumplidas total o parcialmente; b)

Medianamente satisfecho: expectativas parcialmente cumplidas; c) Insatisfecho: expectativas no cumplidas”.

El grado de satisfacción de un paciente puede variar según la atención recibida. Cuando sus perspectivas son cumplidas parcial o totalmente, se considera que el paciente está satisfecho. En cambio, si dichas expectativas solo se cumplen de manera parcial, se habla de un paciente medianamente satisfecho. Finalmente, cuando las perspectivas no son atendidas en absoluto, el paciente se encuentra insatisfecho (50).

### **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 (51). Estos se resumen en tres grandes beneficios: primero, un paciente satisfecho suele regresar a esa entidad, por lo que la organización obtiene como ganancia su lealtad”. El segundo beneficio es que la satisfacción del paciente actúa como publicidad personal al compartir sus experiencias sobre la calidad del servicio recibido. El tercer beneficio es que la competitividad de un hospital crece frente a otros centros de salud rivales, cuando los pacientes certifican la calidad del servicio.

## **2.3.- Formulación de hipótesis**

### **2.3.1.-Hipótesis general**

HA: “Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia de un hospital nacional de Lima, 2026.”

HO: “No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia de un hospital nacional de Lima, 2026.”

### **2.3.2.-Hipótesis Específica**

HI: “Existe relación estadísticamente significativa según la dimensión técnico-científico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia.”

H2: “Existe relación estadísticamente significativa según la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia.”

H3: “Existe la relación estadísticamente significativa según la dimensión del entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia.”



### **III. METODOLOGIA**

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

La investigación utiliza un método hipotético-deductivo. Es una táctica de reflexión que genera conclusiones a partir de suposiciones. Las personas llegan a estas conclusiones saltando a conclusiones o haciendo propuestas que parecen lógicas (52).

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

Es un enfoque cuantitativo que recopila y analiza información sobre variables. Ya que llevará a obtener de la investigación derivaciones admitidas que reconozcan a los propósitos primariamente trazados (53).

#### **3.3.- Tipo de investigación**

Es aplicada, porque utiliza conocimientos teóricos sobre calidad de atención y satisfacción del paciente para abordar una situación específica del contexto hospitalario. Su propósito no es únicamente ampliar el conocimiento científico, sino también aportar soluciones prácticas que favorezcan la toma de decisiones y el mejoramiento de los servicios de enfermería en el área de quimioterapia (54).

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

El diseño fue no experimental, dado que no se realizó ninguna intervención ni manipulación deliberada de las variables, permitiendo observar los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural (55).

**Tipo de estudio:**

El estudio fue descriptivo, ya que se orientó a describir de manera detallada cada una de las variables y analizar su relación de causa y efecto, aplicando un método científico que expone el procedimiento sin influir en él de ninguna forma (56).

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

La población estuvo constituida por los 100 pacientes sometidos a quimioterapia que se atienden en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

**Muestra. -**

La muestra coincidió con la población, quedando conformada por los 100 pacientes sometidos a quimioterapia; esto se debió a que se tuvo acceso a la totalidad de la población, por lo que no fue necesario realizar selección muestral.

**Muestreo. -**

Se utilizó un muestreo censal, debido que la muestra incluyó al total de sujetos que conforman la población de estudio, eliminando el error por muestreo.

**Criterios de inclusión**

- Pacientes que acepten participar y firmen el consentimiento.
- Pacientes oncológicos en quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

### **Criterios de exclusión**

- Pacientes que rechacen participar y no “firmen el consentimiento”.
- Usuarios sin quimioterapia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

## **3.6 Técnicas de recolección de datos**

### **3.6.1 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”. (57)

### **3.6.2 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” (58).

Este fue adaptado por Curas Miranda (2022), tiene 24 ítems y utiliza la escala de Likert para la calificación:

“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 (2021), 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”. (59)

“El puntaje variar entre 0 y 72, basado en 24 ítems. La puntuación se dividirá en 3 categorías”:

“Satisfacción completa: 49 – 72 puntos

Satisfacción intermedia: 25 – 48 puntos

Insatisfacción: 0 – 24 puntos”.

### **3.6.2 Validación**

Su validez del instrumento fue determinada mediante juicio de expertos, procedimiento que permitió evaluar la consistencia y adecuación de los ítems respecto a la variable en estudio. Los especialistas verificaron que las preguntas midieran correctamente la calidad de atención de enfermería en pacientes atendidos en quimioterapia.

### **3.6.3 Confiabilidad**

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

“La confiabilidad del instrumento modificado por Curas Miranda (2022)” se determinó con un Alfa de Cronbach de  $\alpha=0.96$ , basado en 24 ítems.

**Instrumento 2:** “Satisfacción del paciente”

“La confiabilidad del instrumento, modificado por Laurente Coronado y Quispe Vera (2021)”, se determinó con 24 ítems y un alfa de Cronbach de 0,86.

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

Los datos se codificarán automáticamente tras el control de calidad, creando una base de datos en SPSS 26.0. Excel Microsoft 365. Los datos se analizarán en frecuencias y porcentajes, tanto univariados como bivariados. Los resultados se mostrarán en tablas y gráficos.

### 3.6. Variables y operacionalización

| Variables                                | Definición conceptual                                                                                                                                      | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                      | Dimensión                                                                                                                                           | Indicadores                                                                                                                                                                                                                           | Escala de medición | Escala de valores (Nivel o rango)                                                                                                             |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| V1:<br>Calidad de atención de enfermería | La calidad de atención está ligada a la mejora de la calidad de vida, sin que el coste sea un obstáculo (20).<br>Instrumento:<br>Cuestionario de Spielberg | La calidad de atención de enfermería se medirá con el cuestionario elaborado por Curas Miranda Erika (2022), el cual consta de 24 ítems, donde dichas respuestas se calificarán de acuerdo a la escala Likert:<br><br>Nunca = 0<br>A veces =1<br>Siempre =2 | Dimensión Técnico – Científico<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Dimensión Humana<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Dimensión del Entorno | Efectividad<br>Eficacia<br>Eficiencia<br>Continuidad<br>Seguridad<br>Integralidad<br><br><br>Cortesía<br>Confidencialidad<br>Comunicación<br>Comprensión<br><br><br>Integralidad<br>Oportunidad<br>Continuidad<br>Trato del enfermero | Ordinal            | <b>Alta Calidad:</b><br>De 33 a 48 puntos<br><br><b>Mediana Calidad:</b><br>De 17 a 32 puntos<br><br><b>Baja Calidad:</b><br>De 0 a 16 puntos |

| Variables                        | Definición conceptual                                                                                                      | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Dimensión    | Indicadores                                                           | Escala de medición | Escala de valores (Nivel o rango)                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| V2:<br>Satisfacción del paciente | La satisfacción del paciente depende de la eficiencia y calidad del trabajo de la enfermera. <a href="#">atención (28)</a> | La escala de satisfacción del paciente se medirá a través del instrumento elaborado por Laurente Coronado Yovana & Quispe Vera Erika (2021), el cual consta de 24 ítems, donde dichas respuestas se calificarán de acuerdo a la escala Likert:<br>Nunca = 0<br>A veces =1<br>Frecuentemente =2<br>Siempre = 3 | Satisfacción | Relación con el entorno<br><br>Expectativas de Atención del Enfermero | Ordinal            | <b>Satisfacción completa</b><br><br>De 42 <a href="#">a 72</a> puntos.<br><br><b>Satisfacción Intermedia</b><br><br>De 25 <a href="#">a 48</a> puntos.<br><br><b>Insatisfacción</b><br>De 0 a 24 puntos |

#### 4.- ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

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

| A<br>c<br>t<br>i<br>v<br>i<br>d<br>a<br>d<br>e<br>s | 2026 |     |     |     |     |     |
|-----------------------------------------------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|
|                                                     | Jul  | Ago | Set | Oct | Nov | Dic |
| Planteamiento del problema                          | X    |     |     |     |     |     |
| Propósito y objetivos                               | X    |     |     |     |     |     |
| Marco teórico                                       | X    |     |     |     |     |     |
| Antecedentes                                        | X    | X   |     |     |     |     |
| Base teórica                                        |      | 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 datos | 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         |
| <b>Subtotal</b>                      | <b>S/. 1370.00</b> |
| <b>MATERIAL DE ESCRITORIO</b>        |                    |
| Hojas Bond                           | S/. 18.00          |
| Lapiceros Borrador                   | S/. 20.00          |
| Líquido Fólder                       | S/. 9.00           |
| Manila (5) <del>CDs</del>            | S/. 2.00           |
| Otros                                | S/. 25.00          |
| <b>Subtotal</b>                      | <b>S/. 74.00</b>   |
| Otros imprevistos                    | S/. 100.00         |
| <b>TOTAL, GENERAL</b>                | <b>S/. 1844.00</b> |

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Wang X, Wang R, Qin X, Huang Y, Chiu H, Wang B. Exploring human resource management in the top five global hospitals: a comparative study. *Frontiers in Public Health*. 2024; 11(1): 130-137. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/journals/public-health/articles/10.3389/fpubh.2023.1307823/full>
2. Li P, Bastone A, Mohamad T, Schiavone F. How does artificial intelligence impact human resources performance. evidence from a healthcare institution in the United Arab Emirates. *Journal of Innovation & Knowledge*. 2023; 8(2): 1003-1014. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444569X23000367>
3. Heriyati P, Chitta N, Prasetyaningtyas S, Prasetya P, Yadav N. An interdisciplinary study of quality management and human resource management using quality of work–life factors. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 2024; 16(1): 19-43. Disponible en: <https://www.emerald.com/ijqss/article-abstract/16/1/19/1233186/An-interdisciplinary-study-of-quality-management?redirectedFrom=fulltext>
4. Guest D, Knox A, Warhurst C. Humanizing work in the digital age: Lessons from socio-technical systems and quality of working life initiatives. *Human relations*. 2022 75(8), 1461-1482. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/00187267221092674>
5. Puspitasari S. Work–life balance dimensions as predictors of work stress in hospital nurses: a cross-sectional study. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nahdlatul Ulama Tuban*. 2025; 7(2): 90-96. Disponible en: <https://ejournal.iiknutuban.ac.id/index.php/jp/article/view/770>
6. Pio R. The mediation effect of quality of worklife and job satisfaction in the relationship between spiritual leadership to employee performance. *International Journal of Law and Management*. 2022; 64(1): 1-17. Disponible en: <https://www.emerald.com/ijlma/article-abstract/64/1/1/137113/The-mediation-effect-of-quality-of-worklife-and?redirectedFrom=fulltext>
7. Salahat M, Al-Hamdan Z. Quality of nursing work life, job satisfaction, and intent to leave among Jordanian nurses: A descriptive study. *Heliyon*. 2022; 8(7): 1-

15. Disponible en: [https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440\(22\)01126-4](https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440(22)01126-4)
8. Rashmi K, Kataria A. The mediating role of work-life balance on the relationship between job resources and job satisfaction: perspectives from Indian nursing professionals. *International Journal of Organizational Analysis*. 2023; 31(5): 1316-1342. Disponible en: <https://www.emerald.com/ijoa/article-abstract/31/5/1316/304962/The-mediating-role-of-work-life-balance-on-the?redirectedFrom=fulltext>
9. Alabduljader S. The impact of quality of work-life on reducing occupational burnout among workers. *Polish Journal of Management Studies*. 2022; 26(2): 24-41. Disponible en: <https://www.The impact of quality of work life %20>
10. Surawattanasakul V, Kiratipaisarl W, Siviroj P. Burnout and quality of work life among physicians during internships in public hospitals in Thailand. *Behavioral Sciences*. 2024; 14(5): 361-375. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2076-328X/14/5/361>
11. Ramis et al. Necesidades y niveles de satisfacción de pacientes con cáncer de mama. *Rev. Med. Clin. Condes*. 2024; 35(2): 129-139.
12. Noboa M. Impacto de la calidad de atención de enfermería en pacientes con linfoma no Hodgkin durante el tratamiento de quimioterapia. Ecuador. *Revista oncología* abril-julio 2023; 33 (1): 81- 90.
13. Gómez M. Cuidado Humanizado del profesional de enfermería en la atención del paciente oncológico hospitalizado. Ecuador, 2023. *Revista de enfermería neurológica*. 2023; 22 (1): 31-46.
14. Galván G, Mañez M. Análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil (Ecuador). *Revista Oncología*) 2023;33(1):81-90.
15. Santos-Flores J, García-Zapata. Percepción de calidad de vida y satisfacción del paciente en cuidados paliativos. *Revista CONAMED*. 2021; 26(3): 109-115.
16. Espinoza N, Mogrovejo N, Bromley M. Satisfacción y calidad de vida de las pacientes mastectomizadas por cáncer de mama según la reconstrucción mamaria. *Revista de Senología y patología Mamaria*. 2023; 36(2): 460-468.
17. Lluén P. Calidad del cuidado y nivel de satisfacción de pacientes oncológicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2023. Lima. 2023. [tesis]. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener: 2023.

18. Choquehuanca y Condori. Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2023. [tesis]. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo: 2023.
19. Hossny E et al. Influence of nurses' perception of organizational climate and toxic leadership behaviors on intent to stay: A descriptive comparative study. *International journal of nursing studies advances*. 2023; 5(1): 100-147. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666142X23000310>
20. Ibrahim M. The Influence of Transactional Leadership Behavior and Organizational Climate on Organizational citizenship Behavior among Ugandan Public Healthcare Workers. *Journal of Management Scholarship*. 2024; 3(2): 125-141. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Muzungu-Ibrahim/publication/388018134\\_The\\_Influence\\_of\\_Transactional\\_Leadership\\_Behavior\\_and\\_Organizational\\_Climate\\_on\\_Organizational\\_Citizenship\\_Behavior\\_among\\_Ugandan\\_Public\\_Healthcare\\_Workers/links/678767702be36743a5d6b8b8/The-Influence-of-Transactional-Leadership-Behavior-and-Organizational-Climat-on-Organizational-Citizenship-Behavior-among-Ugandan-Public-Healthcare-Workers.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Muzungu-Ibrahim/publication/388018134_The_Influence_of_Transactional_Leadership_Behavior_and_Organizational_Climate_on_Organizational_Citizenship_Behavior_among_Ugandan_Public_Healthcare_Workers/links/678767702be36743a5d6b8b8/The-Influence-of-Transactional-Leadership-Behavior-and-Organizational-Climat-on-Organizational-Citizenship-Behavior-among-Ugandan-Public-Healthcare-Workers.pdf)
21. Mutonyi B, Slåtten T, Lien G, González-Piñero M. The impact of organizational culture and leadership climate on organizational attractiveness and innovative behavior: a study of Norwegian hospital employees. *BMC health services research*. 2022; 22(1): 637. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-022-08042-x>
22. Narbona-Gálvez A, Gómez-Salgado J, Allande-Cussó R. Estrés en la enfermería novel de urgencias: un desafío invisible y subestimado. *Emergencias*. 2025; 37(1): 299-300. Disponible en: <https://revistaemergencias.org/wp-content/uploads/2025/07/REVISTA-EMERGENCIAS-N4-2025-1.pdf#page=65>
23. Ross P, Howard B, Ilic D, Watterson J, Hodgson C. Nursing workload and patient-focused outcomes in intensive care: A systematic review. *Nursing & health sciences*. 2023; 25(4): 497-515. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/nhs.13052>
24. Martinez Fiallos M, Pérez Salas F. Liderazgo de la Gerencia Hospitalaria y su Incidencia en el Desempeño del Personal de Emergencia del Hospital General

- Puyo. Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades. 2025; 10(44): 43-58. Disponible en: <https://openurl.ebsco.com/openurl?sid=ebsco:plink:scholar&id=ebsco:gcd:184658848&crl=c>
25. Vidaurre M, Diaz N, Huamán B. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú. Revista Venezolana de Gerencia: RVG. 2023; 28(9): 150-161. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9142736>
  26. Ortíz P, Flores E, Martínez L, Esparza G, Ibarra A. Asociación entre calidad de vida laboral y estilo de vida en personal de enfermería. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2023; 7(2): 5598-5612. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/5742>
  27. Tapia E. ¿Cómo afecta el clima organizacional al personal de enfermería en su desempeño en la calidad de atención en el paciente y que estrategias implementar para mejorarlo?. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2025; 9(3): 1040-1053. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/17699>
  28. Martínez S, González-Argote J. Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. Revista de Información para la Dirección en Salud. 2022; 18(38): 1-14. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=117964>
  29. Gil-Almagro F, García-Hedrerá F, Carmona-Monge F, Peñacoba-Puente C. Intención de abandono de la profesión en enfermeras de cuidados intensivos y hospitalización. Asociación con variables psicosociales. Enfermería Intensiva. 2025; 36(2): 500-524. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130239925000197>
  30. Blanco-Villafuerte L, Hartinger S. Impacto del cambio climático en la salud de los peruanos: desafíos y estrategias para una respuesta integral. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 2023; 40(1): 130-131. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2023.v40n2/130-131/es/>
  31. Cerna J et al. Desafíos en la salud peruana-Un análisis crítico. Revista Científica en Ciencias de la Salud. 2023; 2(4): 313-316. Disponible en: <https://csalud.unat.edu.pe/index.php/RDE/article/view/47>

32. Martínez G. Oportunidades y desafíos para la investigación en medicina tradicional y complementaria en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*. 2023; 8(1): 4-5. Disponible en: <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d358e59c-f225-456d-90a2-dff9f6ca481c/content>
33. Benavente-Rubio A. El rol de enfermería en la salud digital: Oportunidades y desafíos para la ciencia del cuidado. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 2022; 33(6): 598-603. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864022001274>
34. Candia L. Inequidades en el Acceso a los Servicios de Salud en Perú: Análisis de las Brechas entre Áreas Rurales y Urbanas. *Journal World Health*. 2024; 5(2): 18-21. Disponible en: <https://revistamedical.com/index.php/whj/article/view/54>
35. Campos Ramos L, Cuba Sancho J, Merino Lozano A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*. 2022; 38(3): 1-17. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192022000300004&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192022000300004&script=sci_arttext&tlng=en)
36. Trocoso-Tambo L, Maldonado-Mosquera D, Isea-Argüelles J. Estrategias gerenciales orientadas a mejorar el clima organizacional en un hospital. *Gestio et Productio*. *Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*. 2024; 6(10): 41-54. Disponible en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2739-00392024000100041](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00392024000100041)
37. Correa-Romero E, Samudio M. Percepción del personal de enfermería sobre clima organizacional en el Hospital de Trauma Prof. Dr. Manuel Giagni en el 2022. *Revista científica en ciencias sociales*. 2023; 5(1): 9-23. Disponible en: [https://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2708-04122023000100009](https://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2708-04122023000100009)
38. Cárdenas A, Torres J, Mejía L, Guerra A, Cervantes R. Clima y calidad de vida laboral en personal de enfermería de un hospital de segundo nivel. *Comprometida con la salud y el bienestar de la población*. 2022; 1(81): 93-104. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-J1MEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA104&dq=30.%09C%C3%A1rdenas+A,+Torres+J,+Mej%C3%ADa+L,+Guerra+A,+Cervantes+R.+Clima+y+calidad+de+vida>

+laboral+en+personal+de+enfermer%C3%ADa+de+un+hospital+de+segundo  
+nivel.&ots=R2D6iBB7h4&sig=WhC-KqwWfXaxJ -  
7ZneGF3DMOv8#v=onepage&q&f=false

39. Pacheco M, Gonzales G. La Calidad de vida laboral y compromiso institucional del personal de enfermería de un hospital estatal de Lima. EVSOS. 2024; 3(2): 125-142. Disponible en: <https://revistaevsos.com/index.php/evsos/article/view/226>
40. Espinoza E, Quiroz N, Rivera F, Galarza C, Fierro Y, Bernal L. Calidad de vida laboral y desempeño del personal en un Hospital Materno Infantil del Perú. Vive Revista de Salud. 2023; 6(16): 129-141. Disponible en: <https://www.revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/287>
41. Palomino H. Clima organizacional en la calidad de vida profesional del personal asistencial de un hospital nivel II en Andahuaylas, 2021. Enfermería universitaria. 2023; 15(7): 122-132. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_f89a0625553be2930f7a83080cf7630b](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_f89a0625553be2930f7a83080cf7630b)
42. Carrión B, Ponce R, Moreno T. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en instituciones de salud del Perú. TecnoHumanismo. 2022; 2(3): 193-207. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8510610>
43. Coronel Cristobal M. Clima organizacional y calidad de vida laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización covid-19 hospital policía nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima 2021. Revista Peruana de Medicina Integrativa. 2022; 5(3): 12-25. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC\\_a14bd6768ea944a5b7095bfbcb83be456](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_a14bd6768ea944a5b7095bfbcb83be456)
44. De Aparicio C, Briones A, Velásquez K, Apolinario I. Florence Nightingale: Un enfoque de entorno respecto a nuevo caso de infección humana por Chondrostereum purpureum. Recimundo. 2023; 7(4): 332-341. Disponible en: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/2169>
45. Guaman J, Gordillo R, Viracucha K, Llumipanta D. Salud Comunitaria y Teoría de Florence Nightingale, Influencia del Entorno Físico y Social en la Promoción de la salud y Prevención de Enfermedades: Revisión Sistemática. ASCE MAGAZINE. 2025; 4(4): 1634-1657. Disponible en:

<https://magazineasce.com/index.php/1/article/view/505>

46. Barbosa J, De Vasconcelos E. Análise crítica do diagrama proposto pelo modelo dos sistemas de Betty Neuman. Revista Enfermagem Atual in Derme. 2023; 97(4): e023184-e023184. Disponible en: <https://revistaenfermagematual.com.br/revista/article/view/2014>
47. Lizano-Tamayo D, Piñaloza-Salazar V, Guarate-Coronado Y. Modelo de Betty Neuman para el manejo del estrés postraumático en cuidados intensivos pediátricos. Cienciamatria. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. 2025; 11(20): 104-122. Disponible en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2542-30292025000100104&script=sci\\_arttext](https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2542-30292025000100104&script=sci_arttext)
48. Reyes A, Coromoto A, Damián F, Patín E. Eventos infecciosos en pacientes con tratamiento en hemodiálisis asociados al autocuidado según la teoría de Dorothea Orem. Una revisión sistemática. La ciencia al servicio de la salud y nutrición. 2024; 15(1): 123-132. Disponible en: <https://cssn.esPOCH.edu.ec/index.php/v3/article/view/278>
49. Enríquez S, Enríquez M. La aplicación de la Teoría de los Cuidados de Dorothea Orem en el cuidado de pacientes con enfermedades crónicas. ASCE MAGAZINE. 2025; 4(4): 1579-1607. Disponible en: <http://magazineasce.com/index.php/1/article/view/503>
50. Mina J, Zuñiga J, Quiroz A. Adaptación del paciente politraumatizado en urgencias: abordaje desde el Modelo de Adaptación de Callista Roy. ASCE MAGAZINE. 2025; 4(4): 2869-2894. Disponible en: <https://magazineasce.com/index.php/1/article/view/553>
51. Hernández L, López J, Zamudio M, Santa María P. Proceso de Atención de Enfermería basado en el Modelo de Adaptación de Callista Roy a una persona con respuesta conductual principal de Traumatismo Craneoencefálico. Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar. 2024; 8(5): 8682-8701. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9848601>
52. Posadas J, Escamilla M, Rosas M, López B, Nieto L. Proceso de afrontamiento y adaptación del personal de salud en un Hospital Rural bajo el modelo de Callista Roy. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2023; 7(2): 3953-3966. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/5620>



53. Lau RSM. Quality of work life and performance. An ad hoc investigation of two elements in the service profit chain model. *International Journal of Service Industry Management*. 2022; 11(5): 422-437. Disponible en: <https://www.emerald.com/josm/article-abstract/11/5/422/159906/Quality-of-work-life-and-performance-An-ad-hoc?redirectedFrom=fulltext>
54. Hajam A, Sundar K. Organizational Climate as an Indicator of Job Satisfaction among Public Sector Employees in Jammu & Kashmir Cements Limited. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*. 2022; 11(1): 210-219. Disponible en: <https://european-science.com/eojnss/article/view/6335>
55. Cortez Rodríguez N. Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. 2023;14(27): 1-13. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672023000200153&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672023000200153&script=sci_arttext)
56. Plasencia C. Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Industrial Data*. 2023; 26(2): 217-237. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9790879>
57. Ríos-López L, Saldaña-Pinto C, Alejandría-Castro C, Fasanando-Puyo T. Factores relacionados con el clima organizacional. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*. 2023; 2(1): 455-465. Disponible en: <https://revistas.unsm.edu.pe/index.php/race/article/view/455>
58. Ortega Galarza M, Altamirano Pérez H, Tovar Pinzón M. El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional. *Ciencias administrativas*. 2024; 1(23): 9-9. Disponible en: [https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382024000100009&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382024000100009&script=sci_arttext)
59. Yaulilahua-Huacho R. Influencia del Clima organizacional en el Rendimiento Laboral: Un estudio empírico en la industria de Telecomunicaciones 2022. *Journal of Economic and Social Science Research*. 2023; 3(3): 25-38. Disponible en: <https://economicsocialresearch.com/index.php/home/article/view/71>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

| 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 los pacientes sometidos a quimioterapia de un hospital nacional de Lima, 2026?</p> <p><b>Problemas específicos</b><br/>1. ¿Qué relación existe entre la dimensión Técnico-Científico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia?<br/><br/>2. ¿Qué relación existe entre la dimensión Humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia?<br/><br/>3. ¿Qué relación existe entre la dimensión Entorno de la calidad de atención de</p> | <p><b>Objetivo General</b><br/><br/>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia de un hospital nacional de Lima, 2026.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b><br/>1. Determinar la relación entre la dimensión Técnico-Científico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia.<br/><br/>2. Determinar la relación entre la dimensión Humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia.<br/><br/>3. Determinar la relación entre la dimensión Entorno de la calidad de</p> | <p><b>Hipótesis General</b><br/><br/>HA: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia de un hospital nacional de Lima, 2026.<br/>HO: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia de un hospital nacional de Lima, 2026.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b><br/>HI: Existe relación estadísticamente significativa según la dimensión técnico-científico</p> | <p><b>Variable 1:</b><br/>Calidad de atención de enfermería</p> <p><b>Variable 2:</b><br/>Satisfacción del paciente</p> | <p><b>Método:</b><br/>Deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b><br/>Cuantitativa</p> <p><b>Tipo:</b><br/>Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b><br/>No experimental</p> <p><b>Población:</b><br/>La población estuvo constituida por los 100 pacientes sometidos a quimioterapia que se atienden en el</p> |

|                                                                          |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                       |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------|
| enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia? | atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia. | <p>de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia.</p> <p>H2: Existe relación estadísticamente significativa según la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia.</p> <p>H3: Existe la relación estadísticamente significativa según la dimensión del entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia.</p> |  | Hospital Nacional Sergio E. Bernales. |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------|

## Anexo 2. Instrumentos

### 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 considera por favor, contestar teniendo presente la descripción.

Nunca = 0    A veces = 1    Siempre = 2

**INVESTIGADORA:** Lic. Diana Rosario Palacios Huachaca

#### 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 del servicio de Oncología se encuentra limpio, tiene buena ventilación, buena iluminación, buena disposición de los equipos. |          |          |          |
| 12 | Considera que el ambiente del servicio de Oncología 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 en el servicio de Oncología 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 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 post quimioterapia.                                                            |          |          |          |

## Instrumento 2:

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

**PRESENTACIÓN:** El presente cuestionario tiene por finalidad obtener y recolectar datos para un estudio. Este estudio es anónima 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

| Nº | Ítem<br>s                                                                                               | 0 | 1 | 2 | 3 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 1  | ¿Al ingresar al servicio de Oncología, 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 quimioterapia?                               |   |   |   |   |
| 4  | ¿Cuándo ingresó al servicio de Oncología, la enfermera (o) se encontraba cerca de usted?                |   |   |   |   |
| 5  | ¿Cuándo ingresó al servicio de Oncología, la enfermera (o) le brindó orientación e información?         |   |   |   |   |
| 6  | ¿La enfermera (o) le avisa en forma clara y precisa los cuidados post quimioterapia (náuseas, vómitos)? |   |   |   |   |
| 7  | ¿La enfermera (o) revisa sus vía endovenosa constantemente?                                             |   |   |   |   |
| 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 quimioterapia 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(a) quedó con el trato de la enfermera (ro)                                                           |  |  |  |  |
| 24 | ¿Cuán satisfecho(a) quedó con el interés que demostró la enfermera?                                                   |  |  |  |  |

### **Anexo 3: consentimiento Informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Lic. Diana Rosario Palacios Huachaca

Título: Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en quimioterapia de un hospital nacional de Lima, 2026

---

#### **Propósito del estudio**

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en quimioterapia de un hospital nacional de Lima, 2026”. Este es un estudio desarrollado por una investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Diana Rosario Palacios Huachaca. El propósito de este estudio es determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia de un hospital nacional de Lima, 2026.

#### **Procedimientos**

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Se entregará el presente consentimiento informado para su respectiva lectura y posterior firma de manera voluntaria.
- Se explicará en forma detallada en qué consiste el instrumento que será aplicado, indicando que, si hubiera alguna duda o consulta, lo puede realizar en todo momento.

El cuestionario puede demorar unos 20 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de la investigación se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán



respetando la confidencialidad y el anonimato.

### **Riesgos**

Su participación en el estudio no representará ningún riesgo para usted, pues en todo momento se respetarán los principios de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia, buscando siempre el bien de los participantes en este estudio sin discriminación y evitando todo tipo de daño.

### **Beneficios**

Usted se beneficiará en este estudio porque tendrá la posibilidad de conocer los resultados de la investigación de manera individual o grupal, lo que puede ser de mucha utilidad en su desempeño profesional.

### **Costos e incentivos**

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

### **Confidencialidad**

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

### **Derechos del paciente**

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la investigadora principal Diana Rosario Palacios Huachaca al número de teléfono +51

985 780 507 o al comité que validó el presente estudio, Dr(a) .....,  
presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, e-  
mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

## **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI:

# 6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

|    |                     |                                                     |     |
|----|---------------------|-----------------------------------------------------|-----|
| 1  | Internet            | repositorio.uwiener.edu.pe                          | 2%  |
| 2  | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2023-06-27                    | 2%  |
| 3  | Trabajos entregados | Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-10-07 | <1% |
| 4  | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2023-10-14                    | <1% |
| 5  | Trabajos entregados | Submitted on 1685851357051                          | <1% |
| 6  | Internet            | repositorio.unsaac.edu.pe                           | <1% |
| 7  | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2024-10-23                    | <1% |
| 8  | Internet            | repositorio.unajma.edu.pe                           | <1% |
| 9  | Trabajos entregados | Universidad Cesar Vallejo on 2026-01-05             | <1% |
| 10 | Trabajos entregados | uwiener on 2024-01-11                               | <1% |